INFORME DE GESTIÓN 2025

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Gobierno de Chile

DTP Metropolitano

Red Movilidad

Informe de Gestión 2025
Directorio de Transporte Público Metropolitano
Santiago, 1 de marzo de 2026

www.dtpm.cl

CONTENIDOS

Sobre este informe — Pag. 5

Cartas autoridades — Pag. 6

Cuatro años de gestión — Pag. 11

Cap 1 Quiénes somos — Pag. 36

Cap 2 Sistema de Transporte Público Metropolitano — Pag. 48

Cap 3 Infraestructura y priorización del transporte público — Pag. 77

Cap 4 Canales de comunicación — Pag. 92

Cap 5 Vinculación ciudadana — Pag. 109

Cap 6 Desempeño operacional — Pag. 140

Cap 7 Estabilidad financiera y subsidio — Pag. 182

Proyección estratégica del DTPM — Pag. 208

Índice de Tablas

TABLA 1 Pag. 41
Modificaciones a la estructura original del Comité de Ministros

TABLA 2 Pag. 51
Empresas Concesionarias de Uso de Vías y Condiciones de Operación | 2025

TABLA 3 Pag. 52
Otros operadores de transporte (Metro-Tren) | 2025

TABLA 4 Pag. 54
Resumen del Sistema de Transporte Público de Santiago | 2012 - 2025

TABLA 5 Pag. 64
Empresas proveedoras de los Servicios Complementarios | 2025

TABLA 6 Pag. 66
Cantidad de personas usuarias y usos de bip!QR el año | 2022 -2025

TABLA 7 Pag. 67
Estadísticas de Uso Pasaje QR | 2022 - 2025

TABLA 8 Pag. 78
Evolución de la infraestructura del Sistema | 2012 - 2025

TABLA 9 Pag. 83
Conservación y mantención de vías y generación de nuevos ejes de PSB | 2022 - 2025

TABLA 10 Pag. 87
Proyectos solicitados por emergencia y seguridad vial | 2025

TABLA 11 Pag. 88
Cantidad de Puntos de Parada Seguros, Accesibles y con Perspectiva de Género implementados hasta 2025

TABLA 12 Pag. 89
Cantidad de Puntos de Parada por comuna | 2025

TABLA 13 Pag. 95
Lugares y servicios ofrecidos por la Red bip! | 2025

TABLA 14 Pag. 98
Participación Usuarios Activos Mensuales por Aplicación | 2022 - 2025

TABLA 15 Pag. 98
Personas usuarias beneficiadas con DaleQR!| 2025

TABLA 16 Pag. 99
Evolución Personas usuarias beneficiadas con DaleQR!|2023 - 2025

TABLA 17 Pag. 103
Requerimientos recibidos por los canales de atención | 2012-2025

TABLA 18 Pag. 104
Uso de los canales de información | 2025

TABLA 19 Pag. 110
Estudios de percepción| 2022 - 2025

TABLA 20 Pag. 117
Actividades Team Educativo | 2022 - 2025

TABLA 21 Pag. 120
Evolución del personal de conducción en el Sistema de Transporte Público de Santiago | 2014-2025

TABLA 22 Pag. 133
Participación en XXII Congreso Chileno de Ingeniería en Transporte | 2025

TABLA 23 Pag. 137
Convenios de Colaboración vigentes | 2022 - 2025

TABLA 24 Pag. 137
Alianzas Estratégicas

TABLA 25 Pag. 138
Delegaciones internacionales | 2022 - 2025

TABLA 26 Pag. 150
Desvíos Programados por mes y cantidad de paradas y rutas intervenidas | 2025

TABLA 27 Pag. 151
Solicitudes SEREMITT | 2025

TABLA 28 Pag. 152
Cantidad de Zonas Pagas | 2022 - 2025

TABLA 29 Pag. 154
Programas de operación – Modificaciones | 2025

TABLA 30 Pag. 156
Programa de Operación en días o períodos ocasionales | 2025

TABLA 31 Pag. 158
Programas de Operación Especiales | 2025

TABLA 32 Pag. 159
Servicios con Horarios Programados |2025

TABLA 33 Pag. 170
Velocidad media de los servicios de buses en día laboral | 2025

TABLA 34 Pag. 171
ICA para Unidades de Negocio y Unidades de Servicios| 2022 - 2025

TABLA 35 Pag. 172
Resultado de indicadores de frecuencia y regularidad por día completo | Jul - Sep 2025

TABLA 36 Pag. 172
Resultado de indicadores IE y ICFP por día completo | Jul - Sep 2025

TABLA 37 Pag. 173
Evolución procesos de fiscalización | 2022-2025

TABLA 38 Pag. 183
Ingresos y Egresos Sistema | 2012-2025

TABLA 39 Pag. 185
Tarifas del Sistema | 2025

TABLA 40 Pag. 188
Oferta de transporte (Buses, Metro, Tren) | 2012 - 2025

TABLA 41 Pag. 189
Características de la flota de buses | 2025

TABLA 42 Pag. 194
Estadísticas de afluencia en Metro | 2012 - 2025

TABLA 43 Pag. 196
Estadísticas de afluencia en Tren Central Alameda-Nos| 2017-2025

TABLA 44 Pag. 205
Estudios de evasión | 2022 - 2025

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 Pag. 58
Evolución tecnológica de la flota según norma de emisión de gases contaminantes | 2012-2025

GRÁFICO 2 Pag. 81
Evolución de la Infraestructura Vial Priorizada | 2012-2025

GRÁFICO 3 Pag. 93
Resultados de la evaluación del Sistema y los recorridos | 2013 – 2025

GRÁFICO 4 Pag. 145
Porcentaje de buses eléctricos a nivel internacional

GRÁFICO 5 Pag. 163
Evolución de los indicadores de frecuencia (ICF) y regularidad (ICR) | 2012 – 2025

GRÁFICO 6 Pag. 164
Evolución mensual del indicador de frecuencia, por Unidad de Negocio | 2012 - 2025

GRÁFICO 7 Pag. 165
Evolución mensual del indicador de regularidad, por Unidad de Negocio | 2012 - 2025

GRÁFICO 8 Pag. 166
Evolución del Índice de Cumplimiento de la Capacidad de Transporte (ICT) | 2012 - 2025

GRÁFICO 9 Pag. 167
Evolución mensual del Índice de Cumplimiento de la Capacidad de Transporte (ICT) por Unidad de Negocio | 2024 - 2025

GRÁFICO 10 Pag. 168
Evolución mensual del indicador de frecuencia - plazas, por Unidad de Servicio| 2022 - 2025

GRÁFICO 11 Pag. 169
Evolución mensual del indicador de espera, por Unidad de Servicio| 2022 - 2025

GRÁFICO 12 Pag. 169
Evolución de los indicadores de frecuencia - plazas (ICFP) y espera (IE) | 2022-2025

GRÁFICO 13 Pag. 170
Evolutivo de velocidad media de los servicios de buses en día laboral | 2012-2025

GRÁFICO 14 Pag. 171
Evolución del Índice de Calidad de Atención al Usuario (ICA) | 2025

GRÁFICO 15 Pag. 174
Evolución del Índice de Calidad de los Vehículos (ICV) | 2025

GRÁFICO 16 Pag. 175
Evolución de la Tasa de Rechazo de vehículos controlados| 2025

GRÁFICO 17 Pag. 176
Evolución de la confiabilidad de la flota de buses del Sistema | 2017-2025

GRÁFICO 18 Pag. 184
Distribución de egresos según prestador de servicios | 2025

GRÁFICO 19 Pag. 186
Evolución de las tarifas del Sistema | 2012 - 2025

GRÁFICO 20 Pag. 191
Evolución anual de viajes y transacciones en el Sistema | 2010-2025

GRÁFICO 21 Pag. 192
Evolución mensual de viajes y transacciones | 2010-2025

GRÁFICO 22 Pag. 193
Evolución anual de transacciones en Buses, Metro y Tren Nos - Estación Central | 2012-2025

GRÁFICO 23 Pag. 195
Afluencia de pasajeros de Metro por línea| 1990-2025

GRÁFICO 24 Pag. 197
Porcentaje de transacciones según tipo de tarifa | 2025

GRÁFICO 25 Pag. 198
Proporción de transacciones según tipo de tarifa y modo | 2025

GRÁFICO 26 Pag. 199
Evolución mensual de promedio de transacciones (etapas) por viaje | 2012-2025

GRÁFICO 27 Pag. 200
Número de buses y precios promedio | 2017-2025

GRÁFICO 28 Pag. 206
Evolución de la evasión | 2013-2025

Índice de Figuras

FIGURA 1 Pag. 42
Organigrama del DTPM | 2025

FIGURA 2 Pag. 49
Servicios de Transporte y Servicios Complementarios | 2025

FIGURA 3 Pag. 59
Layout bus estándar red

FIGURA 4 Pag. 69
Características de funcionalidades gestión de flota

FIGURA 5 Pag. 71
Funciones App Red Movilidad

FIGURA 6 Pag. 90
Ámbito territorial de la ejecución del Plan de Mantenimiento de Puntos de Parada | 2025

FIGURA 7 Pag. 97
Canales de atención e información al usuario | 2025

Sobre este informe

El presente informe da cuenta del trabajo realizado por los equipos del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) durante el año 2025, pero también consolida los resultados y avances del Sistema de Transporte Público Urbano de la ciudad de Santiago durante estos cuatro años de gestión, que marcan un punto de inflexión en la historia del transporte público metropolitano de Santiago. En estos cuatro años, el DTPM ha liderado una gestión transformadora, guiada por una convicción profunda: el transporte público no es solo un servicio, sino una herramienta de inclusión, justicia territorial, sostenibilidad ambiental y desarrollo urbano. Con esa visión, se ha trabajado incansablemente para modernizar el Sistema, mejorar la calidad de vida de sus usuarios y acercar el Estado a las necesidades reales de las personas.

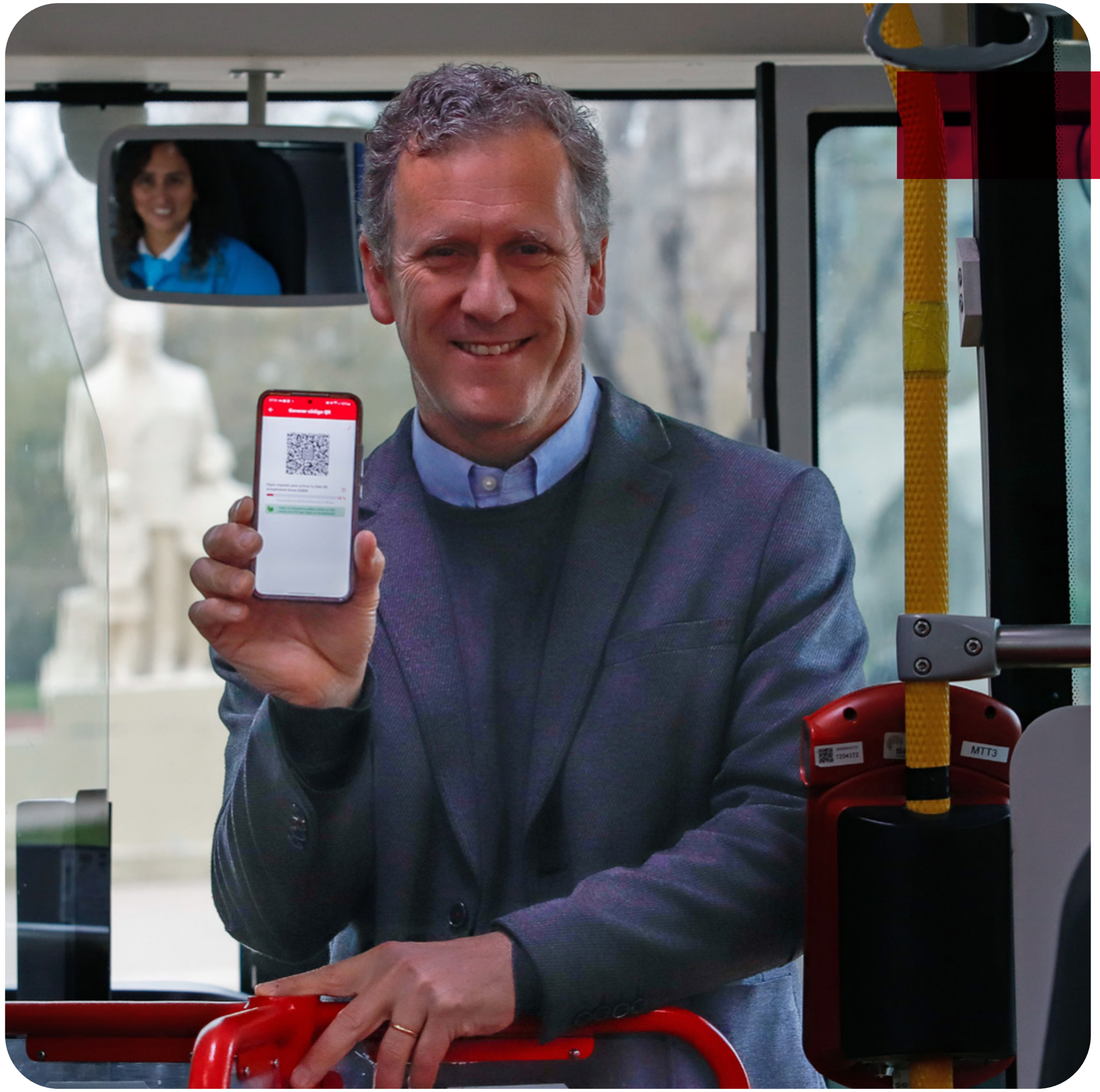
A lo largo de este informe podrán conocer en detalle cómo este período ha permitido consolidar un sistema más eficiente, transparente y humano. Gracias a la nueva estructura de licitaciones de buses, se renovaron y adjudicaron contratos con altos estándares de calidad, priorizando la competencia y el equilibrio entre los distintos actores del sistema. Este rediseño, fruto de un proceso participativo y técnico, ha fortalecido la estabilidad del sistema, mejorado las condiciones laborales de conductoras y conductores, y abierto espacio a nuevos operadores, asegurando un transporte más seguro y confiable para todas las personas usuarias.

Uno de los grandes sellos de esta administración ha sido la expansión de la electromovilidad. Santiago se ha posicionado como referente en América Latina y el mundo, al integrar miles de buses eléctricos a su red, reduciendo las emisiones contaminantes, los ruidos y los costos operativos. Este avance no solo representa un salto tecnológico, sino también una apuesta por un presente y futuro sostenible y por una transición energética justa, que beneficia directamente a los barrios y comunidades que más lo necesitan.

Con la misma fuerza, se ha puesto el acento en la inclusión y la equidad. El transporte público es, por definición, un espacio de encuentro, y debía ser también un espacio de igualdad. Programas como Mujeres Conductoras o las Paradas Seguras y Accesibles con Perspectiva de Género, reflejan el compromiso de DTPM con la participación de las mujeres en un ámbito históricamente masculinizado, así como con la construcción de entornos más seguros, respetuosos y accesibles para todas las personas. Cada avance en equidad es también un avance en calidad de servicio y en justicia social.

La modernización tecnológica ha sido otro pilar de esta gestión. Se fortaleció la digitalización del sistema, mejorando las herramientas de información al usuario, la transparencia de datos y la gestión en tiempo real. Hoy, las y los santiaguinos cuentan con un transporte público más conectado, predecible y adaptado a las nuevas formas de movilidad urbana. Y adicionalmente, se completará esta modernización con la adjudicación de un sistema de Gestión de Flota que vendrá a complementar la renovación del Sistema.

Todos estos avances son fruto del espíritu de servicio público que representa a los funcionarios de DTPM, la colaboración con el mundo privado, conductoras y conductores, y las entidades nacionales e internacionales que apoyan nuestra gestión. Pero sobre todo es de las personas usuarias que nos eligen y fortalecen día a día a Red Movilidad. Los dejamos invitados a conocer en profundidad los resultados contenidos en este Informe 2025.



CARTA

Como Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) estamos orgullosos de poder compartir los avances de 2025 para el Sistema de Transporte Público de Santiago, pero también poder hacer un recuento de lo que han sido ya casi cuatro años de gestión que he tenido el honor de liderar.

Durante esta administración hemos ampliado de manera significativa el acceso al transporte público a través de un sistema integrado de Metro, trenes y buses, que hoy moviliza a millones de personas diariamente en 38 comunas de Santiago. La ciudad se ha consolidado como un referente mundial en transporte y electromovilidad, contando actualmente con más de 3.800 buses eléctricos en operación, y una proyección de 4.400 al primer semestre 2026, lo que la posiciona como la ciudad con la mayor flota de buses eléctricos fuera de China.

Este despliegue ha permitido elevar de manera sustantiva los estándares de calidad, reduciendo emisiones locales, ruido y costos de operación, y garantizando un servicio más moderno, eficiente y digno para todas las comunas que forman parte del Sistema de Transporte Público Urbano, especialmente en aquellos territorios que históricamente habían tenido menor acceso a una oferta de transporte de calidad.

Junto a esto, hemos aspirado por mejorar la convivencia y seguridad, bajando en 11 puntos la evasión durante los últimos 3 años gracias a nuestro Plan Anti-Evasión, y avanzando en el Congreso con nuestro proyecto de ley que fortalece las sanciones a evasores del transporte público, que esperamos sea prontamente despachado a ley dotándonos de un sistema más robusto para continuar esta tendencia a la baja.

Nuestro Metro es un motivo de orgullo en el mundo, siendo el eje estructurante de nuestro sistema, entregando un servicio seguro y de calidad a millones de personas. Hoy, avanza la modernización de la Línea 1 que ofrecerá más seguridad con la instalación de puertas en el andén, las expansiones de la Línea 6, la construcción de la Línea 7 y el comienzo de obras de la Línea 9 durante este año, que permitirán llevar al Metro por primera vez a Renca, Cerro Navia, Vitacura y La Pintana, cumpliendo una vieja promesa con algunos de los sectores más desplazados de nuestra ciudad.

Una especial mención se lleva el anuncio de la futura Línea A, que conectará la futura estación Huelén con el Aeropuerto de Santiago, posicionándose al nivel de algunas de las grandes ciudades del mundo, lo que permitirá a la ciudad seguir proyectándose hacia el exterior como una de las principales capitales de América Latina y el Asia Pacífico.

Por otro lado, continuamos avanzando en la expansión de nuestro servicio de Tren suburbano. Junto a los 21 kilómetros que hoy conectamos entre Estación Central y Nos, transportando a más de 20 millones de pasajeros anuales, nos encontramos avanzando en la construcción de los futuros servicios a Melipilla y Batuco, los cuales vendrán a consolidar una política de Estado para integrar de mejor manera la totalidad de la Región Metropolitana con el Gran Santiago.

Todo esto y más nos llena de orgullo, pues hemos avanzado durante estos cuatro años en mejorar sustancialmente el transporte público de Santiago, y en llevar la electromovilidad a las regiones. Además, hemos dejado los cimientos para que futuras administraciones puedan continuar en esta senda. Hoy, los equipos y funcionarios del MTT y DTPM siguen y seguirán construyendo un mejor transporte público para una mejor ciudad, más integrada, más inclusiva, más limpia, y más segura.

JUAN CARLOS MUÑOZ
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones

CARTA

Con mucha satisfacción por los significativos avances logrados durante nuestra administración, les presento el Informe de Gestión 2025 del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), documento que recoge las principales acciones y resultados obtenidos durante este año. Este informe da cuenta del trabajo coordinado entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, los equipos técnicos del DTPM, los operadores y las diversas instituciones que contribuyen a la provisión del transporte público en Santiago.

El Sistema de Transporte Público Metropolitano cumple un rol fundamental en la vida de millones de personas. Por ello, nuestra gestión ha tenido como eje central el mejoramiento continuo del servicio al usuario, entendiendo que un transporte eficiente y accesible es un componente esencial para la calidad de vida urbana. Durante el periodo 2022-2025, logramos incorporar más buses eléctricos, llegar a más comunas y sectores y avanzar en el fortalecimiento de la operación, la fiscalización, la planificación de flota y la infraestructura asociada, así como en iniciativas orientadas a entregar viajes más seguros, confiables y cómodos.

Una de las acciones más relevantes ha sido la incorporación progresiva de buses eléctricos de alto estándar, llegando al 55% de la flota total al cierre de 2025, y una proyección del 68% para el primer semestre 2026. A ello hemos sumado la ampliación de zonas con infraestructura preferente, el reforzamiento de canales de información y atención ciudadana, y la integración de más mujeres conductoras, superando las 2.100 en todo el Sistema, un 125% más que en 2022. Con un enfoque en la eficiencia operacional y en el uso inteligente de datos para la toma de decisiones, se busca responder de mejor manera a las necesidades de quienes utilizan el transporte público metropolitano.

A lo largo de este informe podrán encontrar información detallada sobre los logros que hoy podemos mostrar con orgullo y que esperamos sean un ejemplo para avanzar en otras ciudades. El compromiso de la Subsecretaría de Transportes y del DTPM es continuar progresando con una gestión transparente y responsable, que nos permita aportar al desarrollo del país y al bienestar de millones de personas.

JORGE DAZA LOBOS
Subsecretario de Transportes

CARTA

El Informe de Gestión 2025 del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) plasma el arduo trabajo del equipo, a través de todas sus Gerencias, por un transporte público al servicio de las personas. En estos cuatro años de gestión, hemos liderado proyectos tanto de continuidad como inéditos, lo que demuestra nuestra capacidad para consolidar políticas de estado y, simultáneamente, innovar. Esto se refleja en resultados concretos y medibles, que cambian vidas.

Una de las piedras angulares del sistema, y las más visibles, son los buses y sistemas de carga. Entre 2022 y 2025, nuestro compromiso con la electromovilidad permitió un aumento del 420% en buses eléctricos y un 350% en electroterminales. Esto significa una verdadera transformación para todos los habitantes de Santiago, pues ha reducido un 40% el dióxido de carbono y un 74% el material particulado desde el inicio de su incorporación. También, hoy las calles son menos ruidosas. Por ejemplo, el Eje Alameda redujo su nivel de ruido en un 64%.

Esta evolución es fruto de procesos licitatorios responsables que han generado ahorros significativos. La Licitación de Uso de Vías impulsada en 2023 renovó un 30% de los recorridos, y significa un ahorro de 60 millones de dólares anuales al sistema. En la misma línea, la Licitación de Vías 2025 renueva un 15% del sistema, con un ahorro proyectado de 20 millones de dólares anuales en su implementación. En paralelo, impulsamos una Licitación de Gestión de Flota, que incorporará nuevas herramientas tecnológicas para mejorar significativamente los tiempos de viaje, seguridad vial y predictibilidad.

Es esencial que avancemos con equidad. Por ello, entre 2022 y 2025 aumentamos la cobertura de Red Movilidad a las comunas de Lampa, Padre Hurtado, Pirque y Colina, y aumentamos de 379 a 412 los servicios. De la mano, hemos elevado la infraestructura de 10.507 paraderos de treinta comunas que son parte de un plan de mantenimiento permanente. De estos, 544 son paradas seguras, accesibles y con perspectiva de género, que incluyen iluminación, botones braille y paneles de información. En la misma línea, el Programa Mujeres Conductoras ha sido un éxito: hoy contamos con 2.412 conductoras al volante, un aumento del 152% en cuatro años.

Las nuevas tecnologías también han elevado nuestro servicio, con nuevos medios de pago, mejoras a la App y beneficios como el Dale QR! Con estos cambios positivos incentivamos el uso del transporte público: entre 2022 y 2025 las transacciones del sistema aumentaron 28,8%. Junto a esto, desde 2023 implementamos un Plan Anual Antievasión, que ha reducido un 10,9% el índice de evasión desde su aplicación.

Los invito a leer este documento, que da cuenta de aún más avances que merecen ser destacados. La sinergia de todos ellos explica por qué, en 2025, los usuarios otorgaron a Red Movilidad un 5.7, la nota más alta históricamente. Este salto es el motor de nuestro trabajo diario. Esperamos que esta senda continúe, consolidando lo logrado y proyectando metas aún más ambiciosas que mejoren la vida de las personas.

PAOLA TAPIA SALAS
Directora del Directorio de Transporte Público Metropolitano

CARTA

El período 2022–2025 ha sido, para Metro de Santiago, una etapa de recuperación, consolidación y proyección. A lo largo de estos años, el sistema ha debido responder a un contexto particularmente desafiante, marcado por la recuperación postpandemia, por nuevas exigencias ciudadanas en materia de seguridad y calidad de servicio, y por la necesidad de avanzar decididamente hacia una movilidad urbana más integrada, sostenible y equitativa.

En este escenario, Metro ha ido reafirmando con claridad su rol como eje estructurante del Sistema Integrado de Transporte Público de Santiago. La recuperación sostenida de la demanda, que hoy se sitúa en niveles cercanos a los observados antes de la pandemia, la mejora progresiva de los indicadores de confiabilidad operacional y la coordinación cada vez más estrecha con los servicios de buses eléctricos y de superficie, dan cuenta de un sistema que vuelve a ser columna vertebral de la movilidad cotidiana de la ciudad.

Este fortalecimiento del rol estructurante de Metro ha ido de la mano de un esfuerzo sostenido por recuperar y modernizar la operación. La reorganización de los planes de mantenimiento, la renovación de activos críticos, la modernización de sistemas y el refuerzo de los estándares de seguridad han permitido reducir incidentes relevantes y elevar la disponibilidad de trenes e infraestructura, acercando el desempeño del sistema a los mejores referentes internacionales.

Paralelamente, Metro ha seguido expandiendo su presencia territorial, contribuyendo de manera directa a una ciudad más integrada y menos desigual. La puesta en servicio de extensiones recientes y el avance sostenido de proyectos como las Líneas 7, 8 y 9, la extensión de Línea 6, la futura conexión con el aeropuerto y el plan de Modernización de las Líneas Convencionales, reflejan una visión de largo plazo que combina crecimiento de la red con modernización de las líneas existentes.

Junto con transportar personas, Metro ha profundizado su contribución al desarrollo integral de la ciudad, haciéndose cargo de su propósito institucional: acercar a las personas a vivir una mejor ciudad. Las estaciones se han consolidado como espacios urbanos activos, donde conviven movilidad, cultura y servicios, a través de arte público, programas de apoyo al emprendimiento y la provisión de servicios para la vida cotidiana.

La seguridad ha sido uno de los focos prioritarios de esta gestión. El trabajo coordinado con autoridades, policías, municipios y la DTPM ha permitido fortalecer la presencia operativa, el uso de tecnología y la recuperación de espacios, mejorando la percepción de seguridad de los usuarios.

Al cerrar este ciclo de gestión del Directorio que me ha correspondido presidir, el balance es claro: Metro de Santiago avanza como un sistema más confiable, más integrado, más seguro y más comprometido con la ciudad y sus habitantes.

Seguiremos convencidos de que un transporte público fuerte, integrado y de calidad no solo mueve personas: transforma ciudades y mejora vidas.

GUILLERMO MUÑOZ SENDA
Presidente del Metro de Santiago

CARTA

Este año 2025 ha sido el de las realizaciones para EFE Trenes de Chile. Después de largos años de estudios y análisis, han comenzado las obras civiles y ferroviarias de lo que será un proyecto que cambiará la cara del transporte público al poniente de la Región Metropolitana: el Tren Alameda -Melipilla.

Gracias a esta iniciativa, cuya puesta en servicio parcial entre Talagante y Lo Errázuriz se proyecta para fines de 2027, será posible contar con un medio de transporte limpio, eficiente y seguro, integrado tarifariamente al Sistema Red Movilidad hasta la comuna de Padre Hurtado, y que movilizará unos 57 millones de pasajeros en régimen, casi 3 veces lo que se mueve hoy en el servicio Nos y que permitirá cumplir la meta de triplicar los pasajeros de EFE a fines de esta década.

Asimismo, se adjudicaron las obras y se dio la orden de proceder a la empresa que tiene a su cargo la construcción del tramo más extenso del Tren Santiago-Batuco, entre Renca y Lampa. Esta iniciativa permitirá reducir a un tercio los tiempos de traslado, y también estará integrado a la Bip! hasta Valle Grande, con conexión a la línea 3 del Metro, y también a la 7 y 5 una vez que se construya el tramo soterrado, que está próximo a licitarse.

Son muy buenas noticias para la movilidad dentro de la ciudad, que se suman al desempeño del servicio Nos Alameda, que nuevamente supera en 2025 los más de 20 millones de pasajeros movilizados, atendiendo a las comunas de Estación Central, Pedro Aguirre Cerda, Lo Espejo, El Bosque y San Bernardo.

Más al sur de la Región Metropolitana (RM), el servicio Rancagua Express, también ha ofrecido una alternativa de movilidad a las comunidades de Buin (estaciones Buin Zoo, Buin y Linderos) y Paine (estaciones Paine y Hospital), cuyos habitantes pueden desplazarse en tiempos predecibles, de forma segura y libre de emisiones hacia las comunas céntricas de la ciudad.

El estudio de la ampliación del corredor de transporte ferroviario hacia el sur de la RM, que permita analizar la posible habilitación de nuevas estaciones, la adquisición de trenes adicionales y el reforzamiento de la infraestructura eléctrica y de comunicaciones, son parte de las tareas en las que estaremos abocados a analizar en los años siguientes, además de avanzar en la ejecución de las obras del Tren Alameda-Melipilla y Tren Santiago-Batuco, que nos permitan concluirlas en tiempo, forma y presupuesto para el bienestar de nuestras y nuestros usuarios.

ERIC MARTÍN GONZÁLEZ
Presidente de EFE Trenes de Chile

Cuatro años de gestión

Durante la gestión 2022–2025, el DTPM lideró, en articulación con los distintos actores del Sistema, una agenda de transformación estructural orientada a elevar el estándar del transporte público metropolitano. Estos avances son fruto de un trabajo detallado que pone a las personas en el centro, con una ejecución rigurosa y técnicamente fundamentada, cuyos resultados son visibles y verificables. Dentro de esto destaca la consolidación de la electromovilidad como eje de modernización tecnológica, la institucionalización del enfoque de género en la planificación y operación, y la recuperación sostenida de la demanda del transporte público.

Red Movilidad ha crecido en cobertura, valoración ciudadana, transacciones, opciones de pago y vinculación con el medio a partir de proyectos sólidos y sostenidos en el tiempo, logrando mejores resultados cada año en distintos indicadores. Cada componente del sistema es relevante, por eso en este periodo se impulsaron medidas en todo ámbito, tales como el tratamiento contra la evasión, la sostenibilidad financiera del sistema, el fortalecimiento interno de la institución, y una participación activa de la ciudadanía.

A continuación, se presentan los hitos más destacados del periodo, que en conjunto resultan en un impacto sistémico. Detrás de cada logro se encuentra el equipo multidisciplinario que comprende el Directorio, las empresas operadoras, los conductores y conductoras, el personal de mantención y control de evasión, aliados del mundo privado y la sociedad civil, organismos internacionales y entidades públicas, sin los cuales no sería posible este progreso.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Gobierno de Chile

DTP Directorio de Transporte Público Metropolitano

Red Movilidad

CONSTRUCCIÓN DE LOS PRIMEROS TERMINALES PÚBLICOS RED MOVILIDAD CON DESARROLLO PAÍS

En 2022 se dio inicio a un trabajo inédito con Desarrollo País (Fondo de Infraestructura del Estado S.A), empresa pública cuyo objetivo es construir infraestructura sostenible que conecte a las comunidades y genere un crecimiento urbano inclusivo. Mediante esta alianza se están construyendo los primeros 4 electroterminales públicos de alto estándar, emplazados en San Bernardo, Maipú y La Florida, que se entregarán durante 2026. Dentro de sus elementos destaca la accesibilidad universal, áreas de descanso, salas de lactancia, bicicleteros, salas de primeros auxilios e incluyen medidas de seguridad vial tales como pavimentaciones, señalética y demarcaciones claras.

CONSOLIDACIÓN DE ELECTROTERMINALES

El crecimiento de la flota eléctrica avanza a la par con la infraestructura de carga necesaria para su operación, generando una transformación estructural paulatina y responsable. En los últimos cuatro años se han construido 35 nuevos electroterminales, equivalentes a un aumento de 350%. Así, al cierre de 2025, Red Movilidad cuenta con 73 terminales de buses, de los cuales 45 (61% del total) son completamente eléctricos y se distribuyen en 15 comunas de la Región Metropolitana, brindando una alternativa más limpia y menos contaminantes a sus entornos.

CONSOLIDACIÓN DE LA ELECTROMOVILIDAD CON UN 68% DE FLOTA ELÉCTRICA

Chile ha consolidado la electromovilidad como una política de Estado, situándose como referente mundial. En línea con la Estrategia Nacional de Electromovilidad 2017 y su versión actualizada de 2021, adelantamos en diez años la meta de que el 100% de las nuevas incorporaciones de flota en transporte público sean cero emisiones. En la actualidad, Santiago es la ciudad con más buses eléctricos en el mundo fuera de las ciudades chinas. En marzo 2022 existían en operación 779 buses eléctricos, y con la implementación de la licitación 2025, al primer semestre de 2026 llegaremos a 4.400 buses eléctricos, lo que representa un 68% del sistema Red Movilidad.

ELECTROMOVILIDAD

LANZAMIENTO DEL PRIMER INFORME DE ELECTROMOVILIDAD

En abril de 2025 se presentó el informe “Nuestro compromiso hacia la carbono neutralidad”, que da cuenta sobre los avances en electromovilidad desde la incorporación de los primeros buses eléctricos en 2017. Este documento recoge datos de organismos como el Ministerio de Salud, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Energía, Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Centro de Movilidad Sostenible, además de encuestas y estudios propios y de externos, acumulando evidencia de los impactos sociales, económicos y medioambientales de esta transformación tecnológica.

PRIMER ENCUENTRO LATINOAMERICANO DE ELECTROMOVILIDAD

Se dio continuidad al trabajo multisectorial por informar a la ciudadanía y tomadores de decisión sobre los impactos de la electromovilidad a través de un segundo informe denominado “La consolidación de una política de Estado: Santiago referente mundial (2025)”. Para aumentar su alcance, fue lanzado en enero de 2026 en el primer Encuentro Latinoamericano de Electromovilidad. Esta instancia reunió a organismos internacionales, funcionarios públicos, ex autoridades y expertos de Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, México, Panamá y Paraguay para propiciar un diálogo en torno a aprendizajes y desafíos en el desarrollo de la electromovilidad, consolidando a Santiago como un referente internacional en el transporte público eléctrico.

ELECTROMOVILIDAD

	MARZO 2022	DICIEMBRE 2025
BUSES ELÉCTRICOS	779	3.849
ELECTROTERMINALES	10	45

PLANES ANTIEVASIÓN

El año 2022, el DTPM elaboró y formalizó un Plan Antievasión que compromete acciones para el control del correcto pago de la tarifa, sobre la base de cinco pilares que abordan la multicausalidad de este fenómeno: Control de Acceso; Fiscalización; Nuevas Tecnologías; Educación e Información; y Coodinación Intersectorial. El Plan se ha renovado anualmente, y entre sus principales acciones destacan: aumento y mejora de zonas pagas, más fiscalizaciones, charlas en colegios, y gestiones coordinadas con empresas tales como capacitaciones a conductores.

CAMPAÑAS ANTIEVASIÓN

En 2024 y 2025 se implementaron dos campañas comunicacionales orientadas a educar y concientizar sobre la importancia del pago del pasaje y el buen uso del transporte público. La primera, "Bip a Bip! Construimos una Mejor Red" enfocada en informar sobre las consecuencias de la evasión, destacando las multas y sanciones relacionadas a la anotación en el Registro de Pasajeros Infractores (RPI). La segunda, "Seamos más amables" utilizó personajes representativos de conductas negativas que se busca erradicar en el transporte público. Ambas campañas contaron con una amplia difusión a través de gráficas en buses y paraderos, transmisión en pantallas de buses y Metro, así como en medios digitales, diarios y sitios web.

CONSOLIDACIÓN DE ZONAS PAGAS

Las zonas pagas se constituyen como un componente clave para la eficiencia operativa del Sistema Red Movilidad, ya que permiten un acceso más ágil y ordenado a los buses, facilitando el uso de múltiples puertas y agilizando la subida de pasajeros. Además, disminuye los tiempos de viaje. Al cierre de 2025, el sistema cuenta con 339 Zonas Pagas distribuidas en 32 comunas, representando un aumento de 70% respecto a las 199 operativas en 2022.

REDUCCIÓN DE LA EVASIÓN

PROYECTO DE LEY ANTIEVASIÓN

En marzo de 2025, se ingresó al Congreso el proyecto de ley "Paga tu Pasaje" (Boletín N° 17.441-15) con el objetivo de reforzar el compromiso institucional con la continuidad y la innovación en las estrategias de control y prevención de la evasión. Este incorpora nuevos mecanismos de acción tales como: alternativas de pago presencial para el pasajero que no valida mediante el pago de una "tarifa recargada"; perfeccionamiento del procedimiento administrativo de cobro de multa; fortalecimiento del Registro de Pasajeros Infractores (RPI), con incorporaciones como la restricción de ingreso a estadios o permiso de residencia; agravamiento de las sanciones por agresiones al personal de conducción; y refuerzo al control de uso indebido de beneficios tarifarios.

IMPLEMENTACIÓN SEGUNDO VALIDADOR

Del proceso participativo "¿Qué te mueve?" en 2023, se recogió la sugerencia ciudadana de implementar un validador en la puerta trasera de los buses, a modo de facilitar el pago de la tarifa a personas con movilidad reducida que ingresan por esta vía. En 2024 se llevó a cabo un piloto de instalación de 615 segundos validadores en 40 servicios, considerando, entre otras variables, la demanda de personas con movilidad reducida. A raíz de los positivos resultados, en 2025 se planificó su extensión para consolidarlo como una medida de mayor escala y con mayor cobertura. Para ello, se adquirieron 1.000 validadores para instalar durante el primer trimestre 2026.

ESTUDIO RESULTADOS DE DENUNCIAS EVASIÓN

El primer estudio de este tipo, realizado en 2024, levantó información sistematizada y confiable respecto al resultado de las citaciones cursadas por evasión derivadas a los Juzgados de Policía Local de la Región Metropolitana (JPL-RM), durante el año 2022 y 2023, en el marco del desarrollo de la actividad fiscalizadora del Programa Nacional de Fiscalización (PNF) de la Subsecretaría de Transportes. El informe se utiliza como insumo para tomar decisiones y mejorar acciones relativas al efectivo pago de las multas por evasión.

REDUCCIÓN DE LA EVASIÓN

El tratamiento de la evasión ha sido primordial en el periodo, con un conjunto de iniciativas que han permitido una intervención integral y articulada para lograr su reducción. Estos esfuerzos se reflejan en una baja sostenida del Índice de Evasión por cinco semestres consecutivos, acumulando una disminución de 10,9 puntos porcentuales entre el primer semestre 2023 y el segundo semestre 2025, llegando a 34,9%. En esta línea, se destacan el Plan Antievasión del Ministerio que se aprueba anualmente, los planes antievasión presentados por las empresas operadoras, y las gestiones que desarrolla DTPM en conjunto a entidades como el Programa Nacional de Fiscalización.

AUMENTO DE LA DEMANDA

	2022	2025
TRANSACCIONES TOTALES	1.062	1.368 (+29%)
BUSES	498	685 (+38%)
METRO	544	661 (+21%)
TREN	20	22 (+12%)

Los valores de la tabla están expresados en millones.

PANEL DE EXPERTOS

Se realizaron 50 sesiones con el Panel de Expertos de la ley N°20.378, en las cuales se hizo un seguimiento permanente a la situación financiera del Sistema, además de las variables operacionales como demanda y oferta. A modo complementario, en las distintas sesiones se presentaron los avances y desarrollos de los proyectos estratégicos del Ministerio, en los cuales se contó con la opinión y validación por parte del Panel.

SUBSIDIO

Durante 2024 se promulgó la Ley N°21.692 la cual extiende hasta 2032 el subsidio nacional al transporte público. Esto resulta fundamental para asegurar el financiamiento sostenible, permanente y de largo plazo para la operación del Sistema, dado que el subsidio es una inversión social clave para la modernización del sistema de transporte público, incluida su apuesta por la electromovilidad, generando procesos de garantía de los flujos de pagos y asegurando legalidad, trazabilidad y transparencia.

RECUPERACIÓN DE LA DEMANDA

La recuperación de la demanda del transporte público tras los impactos de la pandemia se consolida con una tendencia de crecimiento progresivo y constante, debido a las mejoras en los servicios, reducción de la evasión y aumento de alternativas de pago, entre otros factores. En 2022 el sistema tuvo 1.062 millones de transacciones anuales, y en 2025 logró llegar a 1.368 millones, lo cual equivale a un crecimiento de 28,8%. En términos de distribución por modo, esto corresponde a un aumento entre los años 2022 y 2025 de 37,7% de las transacciones anuales realizadas en buses, 21,4% en Metro y 11,6% de las transacciones registradas en el modo Tren.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

PAGOS DIGITALES

El pago QR se ha consolidado entre las personas usuarias del Sistema, superando el 30% de las validaciones de tarifa adulto. Esto ha venido acompañado de ahorros asociados a la red de carga de tarjetas, donde la digitalización de pagos y cargas ha permitido optimizar procesos físicos. A esto se suman los ahorros que generan los pagos con tarjetas de crédito, débito y prepago, implementado durante febrero 2026 para Metro y Tren, permitiendo facilitar el acceso de las personas usuarias al Sistema, incluyendo turistas.

COMISIÓN ASESORA DE GASTO PÚBLICO

Durante 2025, la Dirección de Presupuestos constituyó la Comisión Asesora para Reformas Estructurales al Gasto Público, con el compromiso de avanzar hacia un uso más eficiente de los recursos fiscales. Dentro de las recomendaciones para el transporte público se toman en cuenta los avances realizados desde 2022 y se proyectan iniciativas para 2026. Entre ellas destacan la aceleración de la implementación de pagos con tarjetas de crédito, débito y prepago para 2026, a partir de la alta penetración de los QR durante 2025; impulsar el proyecto de ley contra la evasión, dado el trabajo realizado por el Ministerio desde 2023; calcular un índice de evasión a nivel de viajes reflejando correctamente la integración tarifaria; y, generar optimizaciones al plan de operaciones, las que se realizan permanentemente, siendo las últimas las ya recogidas en los planes de operación estivales 2026 y con ajustes graduales a partir de marzo 2026. Adicional a lo anterior, destacan los aumentos de demanda en buses de 38% desde 2022 y entregan directrices para realizar una correcta estimación del impacto financiero de la evasión en el Sistema.

LICITACIONES

A partir de la consolidación de un modelo de negocios que promueve el trabajo conjunto entre el operador y fabricante, centrado en reducir barreras de entrada al Sistema y mitigar riesgos financieros, se ha generando competencia en la industria. Esto, sumado a la importante incorporación de la electromovilidad y su eficiencia, donde se generan ahorros de 66% en términos operacionales y de 44% en el mantenimiento, lo que ha permitido que el Sistema haya generado ahorros asociados a los procesos de licitación 2023 y 2025, de 60 mil y 20 mil millones de pesos anuales, respectivamente.

CREACIÓN OBSERVATORIO LATINOAMERICANO DE GÉNERO Y MOVILIDAD (OBGEM)

En marzo de 2023, seis agencias de transporte de capitales latinoamericanas —Santiago, La Paz, Lima, Bogotá, Buenos Aires y Ciudad de México— impulsaron con el apoyo de diversos organismos internacionales, la creación del primer Observatorio Latinoamericano de Género y Movilidad (OBGEM). Esta plataforma fijó como objetivos iniciales construir indicadores comunes de movilidad con enfoque de género, visibilizar la diversidad de patrones de movilidad y desafíos presentes en las ciudades de la región, y promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

PRINCIPIOS DE EQUIDAD DE GÉNERO, INCLUSIÓN SOCIAL Y SEGURIDAD VIAL

En 2024 se incorporaron principios de equidad de género, inclusión social y seguridad vial en las bases de licitación de concesión de uso de vías. Estos principios orientan tanto la celebración de los contratos como la ejecución de los servicios de transporte, y reflejan el compromiso con la construcción de un sistema que contribuya a superar brechas, e inequidades en el ámbito de la movilidad.

PROGRAMA MUJERES CONDUCTORAS

Este programa es un trabajo de articulación público-privada, que otorga becas para la obtención de licencias A3 a mujeres de distintas comunas, fortaleciendo la creación de empleo y desmasculinización del Sistema. El programa tuvo su piloto en agosto del año 2022, y desde entonces ha sido implementado en 10 comunas, lo que ha permitido llegar a un porcentaje histórico de mujeres conductoras en el sistema de transporte público de la Región Metropolitana. Al cierre del año 2025, se alcanzó la cifra de 2.412 conductoras en el Sistema, lo cual representa un 13,61% del total del personal de conducción. Lo anterior, representa un aumento del 152% desde marzo de 2022.

I, II y III ENCUENTRO OBSERVATORIO LATINOAMERICANO DE GÉNERO Y MOVILIDAD

En Santiago de Chile se realizó el primer encuentro del OBGEM: "Desafíos para la Visibilización y Abordaje de las Movilidades con Perspectiva de Género". Posteriormente, en 2024, la ciudad de La Paz, Bolivia, fue sede del segundo encuentro, "Ciudades Inclusivas y Seguras: Desplazándonos con Equidad", y en 2025, Bogotá, Colombia, acogió el tercer encuentro, "Donde empieza el movimiento: Género, ciudad y territorio". Cada evento fijó sus propios objetivos en línea con el trabajo permanente llevado a cabo entre las contrapartes de cada ciudad durante el año, y ha contado con el apoyo de organismos de cooperación internacional, entre ellos el BID, CAF, GIZ-Euroclima, Banco Mundial, Unión Europea, WRI, ONU Mujeres y AFD.

PREMIO MUJERES EN RUTA

Iniciativa liderada por el OBGEM que tiene como objetivo visibilizar y reconocer el trabajo de mujeres, así como de empresas públicas y privadas de los sistemas de transporte de las ciudades que lo integran. Los criterios de la premiación fueron, por un lado, la valorización de las trayectorias de mujeres referentes que se desempeñan en el ámbito de la movilidad y el transporte; y por otro, la identificación de prácticas y proyectos que promuevan la igualdad de oportunidades y el empoderamiento femenino en el sector. Las mujeres reconocidas fueron convocadas al 3° Encuentro del OBGEM en Bogotá, fomentando el fortalecimiento de la red de colaboradores por la equidad de género en transporte.

EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN

INFORME DE GÉNERO Y MOVILIDAD

Durante el primer semestre de 2025 se llevó a cabo el lanzamiento del primer "Informe de Género y Movilidad", el cual sistematiza los avances en la materia, identifica desafíos pendientes y releva la importancia de promover e implementar medidas orientadas a aumentar la participación de mujeres en uno de los sectores económicos históricamente más masculinizados del país. El documento, además, visibiliza los esfuerzos de las empresas operadoras de buses, Metro y EFE en equidad de género, promoviendo la replicabilidad de buenas prácticas.

PRIMER RECORRIDO EN CHILE CONDUCIDO MAYORITARIAMENTE POR MUJERES

El servicio 286 de Red Movilidad comenzó a operar en 2023 e implicó un hito histórico al convertirse en el primer recorrido de transporte público conducido mayoritariamente por mujeres. Este servicio, operado por la empresa Voy Santiago, establece una conexión directa entre las comunas de La Pintana y Las Condes. Es fruto del esfuerzo compartido del Programa Mujeres Conductoras, fortaleciendo la integración territorial y promoviendo la equidad de género en el STPM.

PERSPECTIVA DE NIÑAS, NIÑOS Y JÓVENES EN LA PLANIFICACIÓN DEL TRANSPORTE

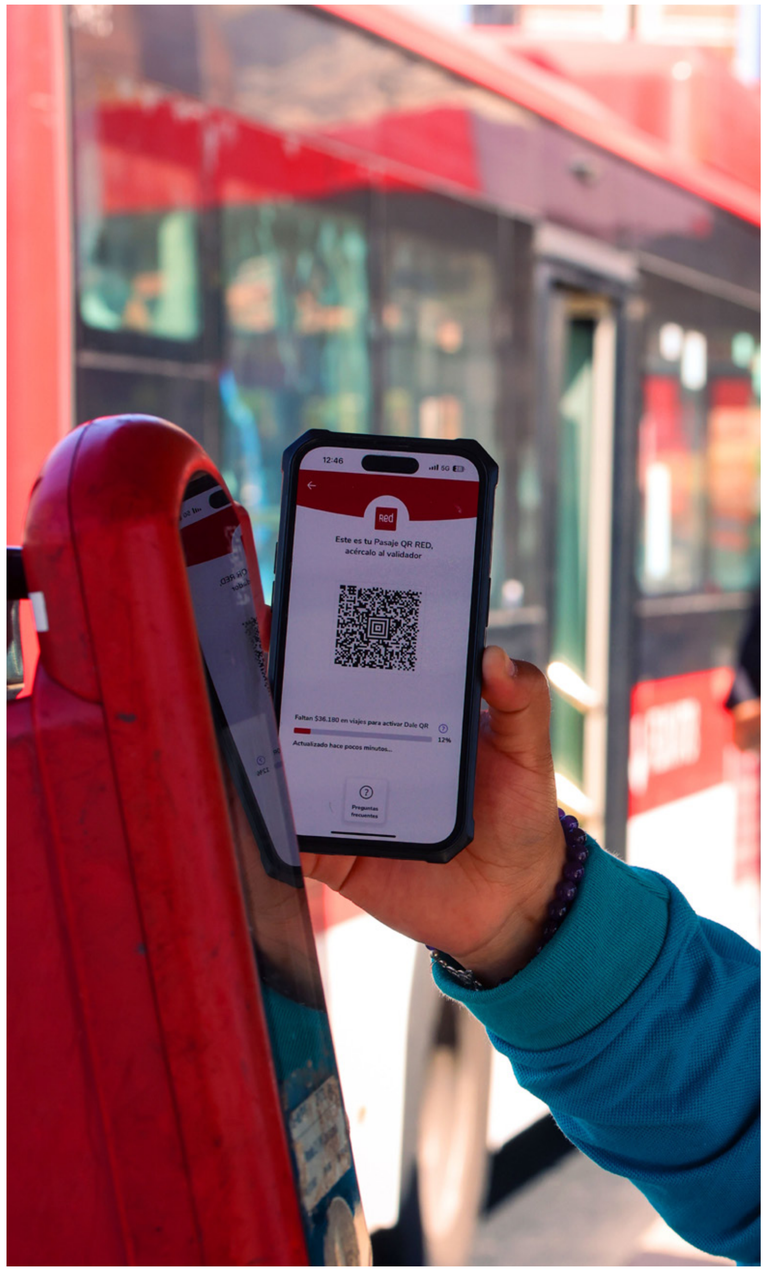
Durante el segundo semestre de 2025, se inició la coordinación para implementar talleres de participación ciudadana dirigidos a niños, niñas y jóvenes (NNJ), basados en una metodología desarrollada especialmente para esta jornada, con el fin de recoger su percepción y experiencia de viaje, y así diseñar soluciones más inclusivas y seguras para este grupo históricamente invisibilizado. En conjunto con la Subsecretaría de la Niñez y las Oficinas Locales de La Cisterna y Lo Espejo, se realizó el primer taller oficial para participantes entre 8 y 17 años.

COMITÉ DE GÉNERO DTPM

En 2022 se creó el Comité de Género con el objetivo de incorporar de manera transversal el enfoque de género en todos los procesos institucionales, generando un espacio de trabajo interdisciplinario entre los equipos del DTPM y actores externos. Entre los proyectos más relevantes se encuentran el análisis de la cobertura de Red Movilidad en relación con los centros de salud, atendiendo la movilidad del cuidado, y el desarrollo de una metodología de análisis e intervención de paradas inseguras, con énfasis en aquellas que presentan una mayor incidencia de delitos asociados a mujeres.

EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN

	MARZO 2022	DICIEMBRE 2025
MUJERES CONDUCTORAS	959 (6,1% del total de conductores)	2.412 (13,61% del total de conductores)



MODERNIZACIÓN DE LA APP RED

La App Red Movilidad experimenta un crecimiento sostenido, impulsado principalmente por la adopción del pago mediante QR y la necesidad de información en tiempo real. Para mejorar la experiencia de navegación de estos usuarios, en 2025 se encomendó un estudio experto, que derivó en un proceso de modernización integral de la aplicación de manera progresiva por parte de un equipo multidisciplinario. Esto incluyó mejoras en el desempeño técnico, logrando reducir los tiempos de respuesta y reforzar la estabilidad general del sistema. También, se incorporaron ajustes de usabilidad incluyendo, por ejemplo, el estado de la red de metro, paraderos "favoritos", la opción compartir tu viaje y la planificación del viaje en espacios más intuitivos de la interfaz.

CRECIMIENTO SISTEMAS DE PAGO

CRECIMIENTO EN EL USO Y NUEVOS ACTORES EN EL ECOSISTEMA DE PAGOS QR

El sistema de pagos QR de Red Movilidad, disponible desde enero de 2022, continúa creciendo como una alternativa moderna y conveniente para el pago del transporte público. Al término de 2025, más de 4,6 millones de personas están enroladas en el sistema y 1,4 millones lo utilizan mensualmente para pagar sus viajes, representando el 30% de los pagos de tarifa adulto. El ecosistema ha incorporado diversas aplicaciones, entre ellas BancoEstado, Red Movilidad, MercadoPago, Movired, MetroMuv, Los Héroes, Mach BCI y Santander, ampliando las opciones para las personas usuarias.

DISEÑO PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO

Desde 2023 se trabaja en la implementación de un nuevo modelo que permita el pago con tarjetas de débito, crédito y prepago en Red Movilidad, utilizando como referencia otros sistemas del mundo que utilizan con éxito esta alternativa, como Transport For London. Permitirá que las personas puedan pagar sus viajes directamente con tarjetas de este tipo, sin necesidad de recargar la Bip! ni utilizar código QR. Su implementación será progresiva durante 2026, comenzando con Metro y Tren Nos, para luego considerar todo el sistema integrado. Esta innovación amplía las opciones de pago con una alternativa más ágil y moderna, facilitando el acceso a usuarios circunstanciales como, por ejemplo, turistas.

MONTO MÁXIMO MENSUAL DALE QR!

En 2023 se implementó DaleQR!, un nuevo beneficio que incentiva el pago del pasaje y promueve el uso de tecnologías digitales en buses, Metro y el servicio Tren Nos–Estación Central. Este mecanismo permite a las personas usuarias que pagan mediante código QR acceder a un Monto Máximo Mensual que, a diciembre de 2025, asciende a $41.000 por mes calendario, tras lo cual los viajes realizados durante el mismo período no tienen costo. El primer año de implementación 31.086 personas accedieron a este beneficio, en 2024 aumentó a 88.557, y en 2025 fueron 102.226 usuarios únicos quienes accedieron a este beneficio, siendo los usuarios entre 25 y 44 años los principales beneficiados.

TICKETING

En el marco de la modernización del sistema de Ticketing, durante el periodo se ha trabajado en la definición de una estrategia para la renovación de los distintos elementos asociados a este sistema, al alero de una consultoría realizada por el Banco Mundial que concluye con documentos de diagnóstico, indicadores y recomendaciones. Estos productos constituyen un insumo clave para generar cambios a la estructura tarifaria del sistema, de los cuales algunos ya se han aplicado, como la posibilidad para los usuarios QR de acceder a un límite de gasto acumulado mensual; el avance de la habilitación del pago mediante tarjetas de débito, crédito y prepago; la modernización de la tarjeta Bip!; y la expansión del pago mediante código QR.

LICITACIONES RED MOVILIDAD

PROCESO DE ELABORACIÓN DE NUEVAS BASES DE LICITACIÓN

Para la elaboración de las bases de licitación 2023 y 2025 se realizó el proceso de participación ciudadana "¿Qué te mueve?", donde 15.000 personas evaluaron y propusieron mejoras al sistema. Este proceso se realizó desde una perspectiva de género, movilidades diversas y enfoque territorial. Su metodología consistió en la aplicación de una encuesta en línea, diálogos comunales en 20 municipios y talleres y reuniones de trabajo con grupos de interés.

Por otra parte, para la elaboración de las bases de licitación de vías 2023 y 2025 se realizaron dos Consultas al Mercado y sus respectivos webinar. Estas instancias inéditas de consulta a la industria permitieron recoger información actualizada sobre avances tecnológicos en flota e infraestructura de buses cero emisiones y analizar ajustes a requerimientos técnicos de las bases de licitación.

IMPLEMENTACIÓN LICITACIÓN DE VÍAS Y SUMINISTRO

La licitación de vías y suministro, cuyos contratos se suscribieron en marzo de 2022, implicó un proceso de implementación sin precedentes desde 2007, que consideró la construcción de 13 electroterminales, la incorporación de aproximadamente 1.600 buses (56% eléctricos), la entrada de una nueva empresa operadora y la primera transición contractual del sistema. Entre diciembre 2022 y mayo 2023 se desarrolló una intensa coordinación con actores públicos y privados, permitiendo una transición gradual sin afectar la continuidad del servicio, y consolidando la capacidad institucional para futuros procesos. Como resultado, el DTPM evidenció la capacidad de concretar esta política de estado, sentando un precedente que entrega certezas y confianza para futuros procesos.

IMPLEMENTACIÓN LICITACIÓN USO DE VÍAS 2023

El proceso de licitación 2023 incorpora mejores indicadores de desempeño, foco en la calidad de la operación, mayor flexibilidad y adaptación, incentivos para la entrada de nuevos actores, obligación de incluir cierto porcentaje de mujeres conductoras, entre otros ajustes. Abarca el 30% del Sistema para cinco Unidades de Servicios, incorporando 1.267 buses eléctricos como parte de la modernización de la flota. Esta licitación significa un ahorro de 60 millones de dólares para el sistema. Al cierre del 2025, se encuentra en su etapa fina de implementación, con la incorporación de más del 88% de los buses eléctricos planificados.

LICITACIÓN DE CONCESIÓN DE USO DE VÍAS 2025

La licitación de vías 2025 abarca el 15% de los recorridos del Sistema, incluyendo 56 recorridos distribuidos en tres Unidades de Servicio. Se trata de un proceso 100% eléctrico, debido a la positiva evaluación de esta transición gradual hacia la electromovilidad. Su implementación supone una flota de 123 nuevos buses y 11 depósitos, beneficiando a más de 16 comunas. Esta licitación significa un ahorro proyectado de 20 millones de dólares anuales al sistema. De acuerdo con el cronograma de licitación, durante marzo de 2026 se conocerán sus resultados.

LICITACIÓN DE GESTIÓN DE FLOTA E INFORMACIÓN A PERSONAS USUARIAS

Este proceso inédito tiene por objetivo modernizar las herramientas tecnológicas para el correcto funcionamiento del sistema, a través del Sistema de Gestión de Flota (SGF) y del Sistema de Información a Personas Usuarias (SIPU). Su implementación permitirá al DTPM y empresas operadoras contar con información en tiempo real que optimice la respuesta a incidencias, entregue mayor seguridad a los conductores, y permita a los usuarios una mejor planificación de sus tiempos de viaje. La solución tecnológica provista por el consorcio adjudicado es utilizada también en ciudades como Paris, Ginebra, Casablanca, Quebec y Bruselas.

INFRAESTRUCTURA Y TRANSFORMACIÓN VIAL

TÉRMINO DE OBRAS Y CONSERVACIÓN VIAL EN EJES ESTRUCTURANTES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Durante el periodo se financiaron más de 73 proyectos de conservación vial que totalizan 64 kilómetros, todos ejecutados mediante un convenio mandato con SERVIU. Entre ellos destacan proyectos de conservación en los ejes Recoleta y Gran Avenida (San Miguel) en 2022; la conservación de Camino a Rinconada (Maipú) y Av. Central (Lo Espejo) en 2023; la conservación de los ejes Mirador (Cerrillos) y Juanita (La Pintana) y la construcción del tramo 2.1 del corredor de buses Independencia (Conchalí) en 2024; la conservación de los ejes México (Puente Alto), Diagonal Las Torres (Peñalolén) y el enlace San Pablo - La Oración (Pudahuel) en 2025.

INCREMENTO DE LA CANTIDAD DE KILÓMETROS DE PISTAS SOLO BUS

Las Pistas Solo Bus (PSB) constituyen medidas de priorización destinadas a mejorar las condiciones de operación de los Buses Red Movilidad y facilitar la circulación de vehículos de emergencia, con el objeto de apoyar la circulación fluida de éstos y mejorar la experiencia de las personas usuarias, mediante la reducción de los tiempos de traslado. Durante el período 2022 – 2025 se implementaron 100 kilómetros de nuevas PSB, pasando de 305 a 405 km, distribuidos en más de treinta comunas de la Región Metropolitana. En promedio, esto se traduce en una reducción en los tiempos de viaje del 20%.

PLAN DE MANTENIMIENTO PUNTOS DE PARADA

Proyecto de inversión del DTPM que ha elevado la infraestructura de los paraderos, y asegura limpieza y mantención permanentes por parte del municipio respectivo. En 2022, seis comunas contaban con contrato de mantenimiento activo, con 2.320 puntos de parada en total. En 2025, se aumentó el alcance, con 30 comunas en convenio y 10.507 puntos de parada intervenidos. Dentro de este proyecto, a diciembre 2025 se han implementado más de 500 puntos de parada seguros, accesibles y con perspectiva de género, más seguros, cómodos e inclusivos, en 19 comunas de la región,

INFRAESTRUCTURA Y TRANSFORMACIÓN VIAL

	2022	2025
PUNTOS DE PARADAS CON MANTENIMIENTO	2.320	10.507
PUNTOS DE PARADAS SEGURAS Y ACCESIBLES	0	+500
RED DE PRIORIDAD EN KM (PSB)	305	405
ZONAS PAGAS	199	339

AUMENTO DE COBERTURA, NUEVOS SERVICIOS Y EXTENSIONES DE BUSES RED

Entre 2022 y 2025, se realizaron 101 mejoras de servicios, incluyendo 33 nuevos servicios, 19 nuevos recorridos por fusiones o modificaciones, y 49 extensiones de servicios. Esta expansión del Sistema se traduce en que más de 45.000 nuevos hogares y 143.000 nuevas personas cuentan con acceso a Red a menos de 5 minutos caminando (300 metros), estadística que alcanza al 94,3% de los hogares en las 34 comunas del Gran Santiago. En este trabajo se priorizaron nuevas conexiones que mejoran el acceso a Metro y Tren, así como también a centros de salud, educacionales, de comercio y servicios, reforzando el rol de Red en entregar soluciones completas de movilidad, considerando las distintas necesidades de las personas y su diversidad de propósitos de viaje.

PRIMER SERVICIO AL AEROPUERTO

En 2023, se implementó el servicio 555, primer recorrido de Red Movilidad en integrar el Aeropuerto de Santiago a la cobertura del sistema de transporte público. Este servicio conecta Metro Pajaritos con la Intermodal Aeropuerto – Red Movilidad, ubicada aproximadamente a 2 kilómetros de la zona de embarque, con acceso mediante buses internos gratuitos, entregando una alternativa de traslado económica y accesible hacia el aeropuerto. Posteriormente, en 2024, se incorporó el servicio 444 desde intermodal La Cisterna hacia el Aeropuerto, lo cual implica un importante ahorro y conectividad para los usuarios y trabajadores de las comunas de San Bernardo, El Bosque, La Cisterna, La Pintana, Puente Alto, Lo Espejo, La Granja y San Ramón, entre otras.

EXTENSIONES A NUEVAS COMUNAS

En el marco de la expansión de Red Movilidad, se implementaron extensiones históricas de servicios, permitiendo entregar nuevas coberturas en las comunas de Padre Hurtado, Lampa, Pirque y Colina y así aumentar de 34 a 38 las comunas del sistema. En este contexto, destaca los servicios I35 en Padre Hurtado; B42 y B13 en Valle Grande, Lampa; 282 en Av. Virgina Subercaseaux, Pirque; y B37 en el sector industrial Los Libertadores, Colina.

AUMENTO DE COBERTURA Y OPTIMIZACIÓN DE LA OFERTA

HORARIOS PROGRAMADOS Y TIEMPO DE ESPERA

Durante el periodo se avanzó en la asignación de horarios programados para servicios de baja frecuencia, se completó toda la malla nocturna con horarios definidos y se extendió la franja horaria desde las 22:00 y en fines de semana. Además, se incrementó la publicación de estos horarios en soportes físicos de paradas seleccionadas, pasando de 22 a 46 paradas, y aumentando de 10 a 51 los servicios con horarios en paradas. Asimismo, se mejoró la presentación de estos horarios y las frecuencias de paso en la app Red, aumentando la sincronización de los horarios entre primeros y últimos trenes del día de la red de Metro y Tren Nos – Estación Central con los servicios de buses, garantizando conectividad para las personas usuarias.

PRIMERA ENCUESTA DE MOVILIDAD Y REPORTE DE MOVILIDAD

Se realizó la primera encuesta de movilidad recurrente de la región, con el objeto de estimar y analizar los principales indicadores de movilidad de la capital, utilizando fuentes de información existentes y levantamiento en terreno. Destaca el uso de datos de telefonía móvil e información del Sistema Red Movilidad de transacciones, GPS y matrices. Este enfoque permite contar con una visión integral del sistema de movilidad y apoyar la toma de decisiones en políticas públicas, y la gestión del transporte público metropolitano.

OPTIMIZACIÓN DE LA OFERTA

Como parte del trabajo continuo de revisión de la red y de la distribución de buses entre servicios que busca asegurar el uso eficiente de la flota y dar más capacidad a servicios críticos, se realizó una optimización que permitió aumentar la oferta en servicios de alta demanda y concentrar la utilización de buses articulados en los servicios y horarios de mayor demanda. Entre 2022 y 2025, se realizaron refuerzos de frecuencia en servicios críticos en horas punta, destacándose además nuevos servicios de refuerzo, incluyendo servicios cortos (445c, C33c, 421c, C26c, 225c, entre otros) y nuevas conexiones que permitieron descongestionar puntos críticos (C30e, 286, 124, 722, F33, I26, entre otros).

AUMENTO DE COBERTURA Y OPTIMIZACIÓN DE LA OFERTA

	2022	2025
SERVICIOS	379	412
COBERTURA EN KM	3.005	3.185 (+6%)
COMUNAS	34	38
HOGARES BENEFICIADOS (millones)	2,036	2,080

NUEVA ESTRATEGIA DE GOBERNANZA DE DATOS

ESTUDIO DATOS PERSONALES

Se realizó un estudio de datos personales, que derivó en un informe final con un diagnóstico institucional y recomendaciones específicas para el DTPM en miras de la nueva regulación sobre datos personales que comenzará a regir en el país. El informe incluye pasos para implementar una estrategia para el tratamiento de datos personales en todas las áreas, constituyendo una base clave para implementar el nuevo modelo de gobernanza de datos y cumplimiento de la ley de datos personales con los más altos estándares.

FORMULACIÓN DE NUEVO MODELO DE GOBERNANZA DE DATOS

En consideración a la necesidad de un modelo de gobernanza de datos acorde a los estándares más altos vigentes, y a futuras regulaciones en esta materia, se establecieron directrices institucionales sobre el uso, gestión y resguardo de información, para transformar los datos del Sistema en insumos estratégicos para la toma de decisiones, y avanzar en el desarrollo de soluciones específicas bajo un nuevo modelo de gobernanza de datos.

PLAN DE REFUERZO EN JORNADAS ELECCIONARIAS

Durante los procesos electorales desarrollados entre 2022 y 2025, el DTPM aseguró una adecuada cobertura del transporte público, implementando una operación eficiente y diferenciada de un domingo normal. Entre las principales medidas destacan el aumento de buses en circulación, la planificación anticipada de desvíos de rutas, y el despliegue de un monitoreo territorial en terreno los días de elección. También se reforzó la difusión de esta información a través de las redes sociales y plataformas digitales institucionales, junto con el despliegue de personal del MTT en terminales y Centros de Operación de Flota, con el fin de supervisar el correcto funcionamiento del sistema durante las jornadas electorales.

PLAN MARZO

Para gestionar el aumento de la demanda de transporte público en el Gran Santiago tras el período estival y el inicio del año escolar y laboral, cada año se planificó con meses de antelación el llamado "Plan Marzo" 2022–2026. Esta iniciativa consideró mejoras operacionales y de infraestructura en paradas de alta demanda, monitoreo en terreno durante las primeras semanas de marzo, coordinación con los centros de operación de flota y actualización del Plan Integral de Paradas Críticas, junto con el refuerzo del uso de vías priorizadas para el transporte público, con el objetivo de reducir los tiempos de viaje y mitigar aglomeraciones.

PLAN DE REFUERZO EN CONCIERTOS

Mediante la disposición de servicios especiales nocturnos para conciertos y festivales de gran escala, el Sistema logró reducir significativamente los tiempos de espera y mejorar la seguridad en las inmediaciones de los recintos, facilitando el acceso a la cultura y el entretenimiento. Esta gestión proactiva reafirma el valor del transporte público como una herramienta de cohesión social, capaz de movilizar a la ciudadanía de forma eficiente y ordenada durante los eventos más emblemáticos de la capital. Algunos de los eventos que contaron on plan de refuerzo son: Los Jaivas, Oasis, Linkin Park, Dua Lipa, Bad Bunny, Lollapalooza y Fauna Primavera.

PLAN DE REFUERZO EN PARTIDOS DE FÚTBOL

En el ámbito del apoyo a eventos deportivos, Red Movilidad ha consolidado una estrategia de apoyo en ciertos servicios, destacando las Clasificatorias al Mundial 2026, clásicos del fútbol y partidos del torneo nacional. Para el Mundial de Fútbol Sub 20 implementamos un plan especial para facilitar el retorno de los asistentes, y a partir de las 22:00 hrs. se reforzaron servicios desde el Estadio Nacional a las distintas comunas de la capital.

OPERACIÓN

PLAN DE REFUERZO EN EVENTOS MASIVOS

El DTPM diseña Programas de Operación Especial (POE) para ajustar la oferta de recorridos de buses ante eventos masivos programados, como conciertos, para así prestar un servicio adecuado a las personas usuarias. Estos servicios de refuerzo fomentan el uso del transporte público y minimizan efectos imprevistos en la movilidad de la ciudad. Estos POE para eventos especiales aumentaron cada año, con un total de 34 realizados en 2022 y 116 en 2025, consolidando la participación de Red Movilidad como actor clave cuando se organizan actos de alta concurrencia en la ciudad.

MUNDIAL DE CICLISMO DE PISTA TISSOT UCI 2025

Entre el 22 y 26 de octubre del 2025 en el Velódromo de Peñalolén se desarrolló el campeonato mundial de pista. El DTPM, junto al Ministerio del Deporte, el Instituto Nacional de Deportes y la Municipalidad de Peñalolén elaboraron un plan con el objetivo de fomentar el uso del transporte público durante el evento, además de garantizar una experiencia rápida, segura y sustentable para el público. El Plan contempló el refuerzo y difusión de nueve servicios en el entorno del Parque Peñalolén, facilitando la llegada y retorno de los asistentes.

PLANES DE REFUERZO EN EVENTOS MASIVOS

2022	2023	2024	2025
34	62	89	116

JUEGOS PANAMERICANOS Y PARAPANAMERICANOS SANTIAGO 2023

Para el evento se implementaron mejoras en 37 puntos de parada en Santiago y 5 en otras regiones, para facilitar el acceso a los autobuses, mediante un trabajo de coordinación interinstitucional. Además, se creó el primer servicio con buses de dos pisos, el 520, con un trayecto de 26 kilómetros que facilitó los traslados hacia el Estadio Nacional y se instaló un stand informativo de Red en el aeropuerto y así llegar a las delegaciones internacionales. Adicionalmente, se implementó la Ruta Panamericana para mejorar el flujo y facilitar el acceso al Estadio Nacional. Se emitieron 9.000 tarjetas Bip! temáticas para deportistas y 15.000 para voluntarios.

JÓVENES INNOVADORES

En 2024 se creó el concurso de innovación abierta "Jóvenes Innovadores", dirigido a estudiantes de educación superior para promover el desarrollo de soluciones innovadoras en transporte público. En su primera versión, el desafío fue desarrollar propuestas que incentivaran el pago de la tarifa y contribuyeran a la reducción de los índices de evasión del Sistema. En 2025 se realizó la segunda versión, la cual abordó un desafío centrado en la seguridad con enfoque de género: "Diseñar un sistema de transporte público que garantice un viaje seguro para todas las personas usuarias, integrando la perspectiva de género".

Ese mismo año también se desarrolló una nueva edición en colaboración con Mastercard, cuyo objetivo fue diseñar un videojuego que hiciera más entretenido el uso del transporte público en Santiago, fomentando un comportamiento más respetuoso y consciente por parte de las personas usuarias. En total, más de 200 estudiantes de educación superior han podido crear y fortalecer sus conocimientos en materia de innovación y vincularse al transporte público con el acompañamiento de expertos del sector.

CAMPAÑAS

Con el fin de comunicar efectivamente diversas materias relevantes para la ciudadanía y el transporte, durante la presente gestión se desarrollaron una serie de campañas informativas, entre las cuales se encuentran: "Bip! a Bip! Construimos una Mejor Red" y "Seamos más Amables", ambas orientadas a reducir la evasión, las cuales además se realizaron con apoyo de agencias externas; "Yo pago en Red" con el objetivo de generar conciencia sobre la importancia de pagar el pasaje y fomentar un comportamiento empático en los usuarios; "Conoce los Puntos Ciegos" implementada para informar sobre aquellas zonas del bus que están fuera de la visión del personal de conducción con el fin de promover una mejor relación entre los buses del sistema, ciclos y peatones; "Calles Abiertas Familiares" orientada a informar las calles que funcionan bajo esta modalidad y, por ende, los recorridos de buses del transporte público que realizan desvíos; y "Día Nacional Sin Auto" destinada a desincentivar el uso del auto y promover uso de transportes sustentables.

DELEGACIONES INTERNACIONALES

El liderazgo de Red Movilidad en la transición hacia la electromovilidad del transporte público urbano ha despertado un creciente interés internacional. Esto se ha reflejado en el aumento de delegaciones que, año a año, visitan el DTPM con el propósito de conocer las políticas públicas, la infraestructura y las soluciones tecnológicas asociadas al sistema. Entre los años 2022 y 2025, un total de 29 delegaciones visitaron el Sistema Red, provenientes de países de distintos continentes y diversos sistemas urbanos.

ALIANZAS Y VINCULACIÓN CON EL MEDIO

RED MOVILIDAD INNOVA

En septiembre 2023 se lanzó el Centro de Innovación Red Movilidad Innova, con el objetivo de abordar problemas de interés público mediante la innovación. Para ello se crearon espacios de colaboración entre actores públicos, privados y la academia que permitan generar soluciones innovadoras que mejoren la eficiencia y calidad del transporte público de Santiago y la experiencia de viaje de sus usuarias y usuarios. La plataforma incluye un Blog en el que académicos, funcionarios del DTPM, autoridades y otros actores del ecosistema escriben sobre temas de urbanismo, transporte y movilidad, para difusión de ideas y proyectos.

CONCURSO DIECIOCHERO 2025

En el marco de las Fiestas Patrias, el DTPM impulsó la participación de las personas usuarias, quienes redactaron payas en las que se promueve el uso del transporte público y el pago de la tarifa, las que fueron subidas a las redes sociales de Red Movilidad. El concurso fue patrocinado por las empresas operadoras de carga Movired y Globe, junto a MetroMuv, Mercado Pago, Pago Ya y BancoEstado. Como resultado, se premió a 60 personas con viajes liberados por cuatro meses en buses RED, Metro y Tren Nos – Estación Central.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

La colaboración con organismos multilaterales, organizaciones sin fines de lucro y agencias públicas nacionales e internacionales, han permitido el intercambio de buenas prácticas, realizar proyectos conjuntos y acelerar la adopción de nuevas tecnologías para el transporte público urbano. Así, el DTPM ha participado a través del MTT en alianzas con ocho instituciones, tales como la Unión Internacional de Transporte Público (UITP), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y C40 (Cities, Climate, Leadership Group). Además, ha impulsado el desarrollo de más de 15 Convenios de cooperación institucional con entidades públicas y universidades.

PARTICIPACIÓN EN FERIAS LABORALES

En 2025 DTPM comenzó a participar en ferias laborales a través de la Gerencia de Administración y Personas, asistiendo a la Feria Laboral Facultad de Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile; Feria Laboral Redes Beauchef, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Universidad de Chile; y Feria Laboral virtual, Universidad de Santiago de Chile. Estas instancias permitieron que cientos de estudiantes conocieran y profundizaran su conocimiento acerca de la labor y relevancia del DTPM en la movilidad urbana.

PREMIO DE LA SOCIEDAD CHILENA DE INGENIERÍA DE TRANSPORTE

En junio de 2025 la Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte (SOCHITRAN) realizó su XXII Congreso Chileno de Ingeniería de Transporte, principal encuentro bienal de la especialidad en Chile, donde se reunieron más de 300 académicos, estudiantes y profesionales del área para discutir metodologías y presentar diferentes proyectos que se han implementado a lo largo del país. En este evento se premió a la mejor intervención en el sistema de transporte, premio que fue otorgado al DTPM "por sus destacadas contribuciones y ejemplo de buenas prácticas de la Ingeniería de Transporte, que optimizan el uso de recursos y mejoran la experiencia de los usuarios, en su proyecto Incentivo Tarifario DaleQR! y caracterización de viajes".

En adhesión, cinco Gerencias de DTPM presentaron ponencias en torno a iniciativas orientadas a automatizar y mejorar los procesos de monitoreo de la operación de los buses Red Movilidad, compartieron experiencias y aprendizajes sobre gestión y monitoreo operacional, electromovilidad y transformación digital del Sistema Red Movilidad.

CADEM MARCAS CIUDADANAS

Marcas Ciudadanas es un estudio realizado por CADEM, el cual reconoce aquellas marcas que tienen un impacto relevante en la sociedad y en la calidad de vida de las personas. En este marco, en 2023, Red Movilidad aumenta su posicionamiento principalmente por su aporte social, año en el cual se posicionó en el puesto 9 del total de 270. En 2024, se ubicó en la posición 17 de 310 marcas evaluadas. En tanto, en 2025, se posicionó en el puesto 14 de 350 marcas de marcas con mayor aporte social.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

TOP 10 MARCAS B-BRANDS 2025

El Estudio B-Bands aplica más de 2.800 encuestas a nivel nacional para medir las percepciones y expectativas del consumidor sobre la contribución al entorno de ciertas marcas, basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En 2025 por primera vez se incluyó a la industria de la movilidad, y Red destacó por su contribución a las personas y el medio ambiente.

RECONOCIMIENTOS EN PREMIOS DE LA UNIÓN INTERNACIONAL DE TRANSPORTE PÚBLICO

En DTPM recibió una mención honrosa en los premios 2025 de la Unión Internacional de Transporte Público, por la campaña Seamos más Amables en la categoría "buenas prácticas y prevención de la evasión", y por la iniciativa Dale QR!, en "promover el uso del transporte sustentable a través de un fare capping".

MENCIÓN HONORÍFICA 2025, SUSTAINABLE TRANSPORT AWARD

Durante 2025, Santiago fue distinguido con la Mención Honorífica del prestigioso Sustainable Transport Award, reconocimiento otorgado por el Instituto para Políticas de Transporte y Desarrollo (ITDP). Este galardón, cuyo anuncio oficial se realizará en enero de 2026, destaca el desarrollo de la electromovilidad en la ciudad y su modelo de negocios implementado en la Licitación 2023.

EVALUACIÓN CIUDADANA

EVALUACIÓN DE SISTEMA Y RECORRIDO

Desde 2022, la percepción de las personas usuarias del Sistema de Transporte Público ha mostrado una mejora sostenida. Ese año se obtuvo un promedio histórico de 5,2 en escala del 1 al 7, el más alto registrado hasta entonces. En 2023 se consolidó esta tendencia positiva, alcanzando una evaluación promedio de 5,4 para el Sistema y de 5,5 para los recorridos, resultados que se mantuvieron durante 2024. En 2025, y en línea con los avances del Sistema, la evaluación ciudadana alcanzó su máximo histórico, con un promedio general del Sistema de 5,5 y evaluación del propio recorrido de 5,7. Los aspectos mejor evaluados por las personas encuestadas fueron el buen funcionamiento, la usabilidad y la modernidad del Sistema y de sus buses, reafirmando su calidad y eficiencia.

Dirección de Transporte Público Metropolitano

RECONOCIMIENTO A TRABAJADORES RED

PRIMER RECONOCIMIENTO A MONITORES Y MONITORAS DE ZONAS PAGAS DEL SISTEMA

En 2025, se desarrolló la primera jornada de reconocimiento al personal de zonas pagas, iniciativa en la cual participaron activamente todas las empresas operadoras del sistema. La jornada consistió en una jornada de innovación entre funcionarios del Ministerio, representantes de las empresas y los trabajadores reconocidos, mediante una metodología participativa guiada por una consultora experimentada, que permitió recoger experiencias, buenas prácticas, recomendaciones y perspectivas que derivaron en un informe técnico. Luego se generó una ceremonia con el objeto reconocer, por primera vez, el desempeño destacado de trabajadores de zonas pagas que demostraron especial profesionalismo y dedicación en su labor, con la consiguiente excelencia en la entrega del servicio a las personas usuarias.

CEREMONIA DE MEJORES CONDUCTORES Y CONDUCTORAS

Durante el periodo se continuó con el evento anual “Ceremonia de Mejores Conductores y Conductoras”, iniciativa orientada a reconocer y visibilizar el rol fundamental del personal de conducción del sistema Red Movilidad, así como a difundir los atributos que caracterizan a un buen conductor y conductora. Junto a las empresas operadoras, se reconoció el avance en la profesionalización del personal, en el marco del proceso de modernización del sistema, relevando atributos como el buen trato a las personas usuarias, la conducción segura y respetuosa con los modos más vulnerables y la accesibilidad para personas con movilidad reducida. Además, desde la edición 2024 se incorporó el Premio a la Trayectoria, para también reconocer el crecimiento y continuidad laboral de aquellos conductores que han prestado años de servicio al transporte público de la ciudad.

PLAN DE SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

En 2024 se lanzó un Plan de Seguridad que se elabora recogiendo la experiencia y recomendaciones de conductores, personas usuarias, experiencia internacional y retroalimentación de organismos como el Gobierno Regional, Delegación Presidencial y la Subsecretaría de Prevención del Delito. Considera acciones articuladas en cuatro pilares: Seguridad Pública; Infraestructura; Incivilidades en el Transporte Público; Delitos específicos de Género. El objetivo fue implementar medidas que inhiban la comisión de delitos asociados al transporte público y mejorar la percepción de seguridad de personas usuarias, especialmente mujeres, quienes declaran sentirse más inseguras en la vía pública.

EXPANSIÓN DEL SISTEMA DE TELEVIGILANCIA EN BUSES

En 2024 se habilitó el sistema de televigilancia con 1.600 buses, permitiendo el monitoreo en tiempo real a través de una plataforma de streaming, generando un salto cualitativo relevante en cuanto al sistema anterior que recolectaba información, pero no en vivo. Al cierre de 2025, más de 3.000 buses del Sistema cuentan con esta tecnología, consolidando un nuevo estándar en seguridad y monitoreo al instante, que mejora las condiciones laborales de los conductores y la experiencia de viaje del usuario.

COMPARTE TU VIAJE EN APP RED MOVILIDAD

En 2024, para entregar un viaje más seguro, se habilitó en la App Red Movilidad la herramienta de compartir la ubicación en vivo entre usuarios. Al activar la funcionalidad, el contacto seguro recibe información en tiempo real relacionada a lugar donde abordó, patente del bus, ruta del servicio y lugar donde desciende. También, se incorporó en la App un link directo al Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Durante 2025 y en línea con el recambio tecnológico y avances de nuestro Sistema, se suscribió un Convenio de Colaboración, a través de la Subsecretaría de Transportes, con la Subsecretaría de Prevención del Delito con el objeto de realizar pruebas de concepto anonimizadas durante su vigencia, para evaluar el potencial de las soluciones tecnológicas que entrega el proyecto SITIA.

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON CARABINEROS DE CHILE

En el marco del fortalecimiento de la colaboración interinstitucional, gestión de incidentes y avances en materia de seguridad en el transporte público, en 2025 se suscribió un convenio de colaboración con Carabineros con el objeto de asegurar el flujo de información entre el Centro de Monitoreo de Buses (CMB) y la institución, respecto al tránsito vial y acontecimientos que requieran intervención policial, además facilitar su acceso a plataformas de streaming del Sistema.

SEGURIDAD EN RED

PUNTOS DE PARADA SEGURAS, ACCESIBLES Y CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Iniciativa originada en 2023 que tiene como objetivo mejorar la experiencia de viaje de las personas usuarias y elevar la calidad de la infraestructura de los puntos de parada, dotando a un porcentaje importante de estos con elementos adicionales de seguridad e inclusión, tales como mayor iluminación, panel de información variable, sistema braille y accesibilidad universal. Al cierre de 2025, se cuenta con más de 500 puntos de parada seguras, accesibles y con perspectiva de género, que también cuentan con un plan de mantenimiento permanente.

PARADAS NOCTURNAS

La iniciativa permite que las personas usuarias que viajan en los buses de Red Movilidad entre las 00:00 y las 05:00 pueden solicitar el descenso "entre paradas". Esto les permite bajarse en el punto del recorrido más cercano a su destino, minimizando los desplazamientos a pie en la vía pública y brindando una alternativa más segura para sus traslados nocturnos. 85% de las personas usuarias evaluó positivamente el piloto, con calificaciones de 6 y 7, alcanzando una nota promedio de 6,4. A partir de estos resultados, la medida fue oficializada durante el año 2025.

PILOTO BUS A HIDRÓGENO

En el marco de la Estrategia Nacional de Hidrógeno Verde y la meta de carbono neutralidad al 2050, Chile avanzó en la implementación del primer piloto de buses a hidrógeno en Santiago, cuya operación comenzará en 2026 dentro del Sistema Red Movilidad. Para concretarlo, se estableció un primer Convenio de colaboración entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Ministerio de Energía y Ministerio de Medio Ambiente, junto a 26 actores privados y académicos, para desarrollar programas piloto de buses eléctricos con tecnología basada en hidrógeno. Luego, un segundo convenio liderado por H2 Chile y un consorcio de empresas (Marval, Clean Logistics, Copec, IEE Mining y Walmart Chile), que garantizará el suministro seguro y continuo de hidrógeno para los buses piloto.

DISMINUCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA EN EL EJE ALAMEDA

DTPM en coordinación con el Ministerio del Medio Ambiente, analizó las mediciones de ruido realizadas entre 2019 y 2025 en el eje Alameda, frente a la Universidad de Chile. Los resultados reflejan reducciones de hasta un 64% en la energía acústica durante la hora punta mañana y 56% en la hora punta tarde, asociadas al aumento de participación de buses eléctricos, que pasó de 12% en 2019 a 54% en 2025 en la mañana, y de 14% a 56% en la tarde.

SUSTENTABILIDAD

CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE RESIDUOS Y LEY REP

La Ley N°20.920 establece el marco para la gestión de residuos y fomento al reciclaje. Contempla como principal instrumento la Responsabilidad Extendida del Productor (REP), en que los fabricantes de productos prioritarios, tales como neumáticos, baterías, etc. son responsables de la organización y financiamiento de la gestión de los residuos derivados de la comercialización de sus productos en el país. En coordinación con el Ministerio del Medio Ambiente, se realizaron capacitaciones a las empresas operadoras para fortalecer la gestión y reciclaje de residuos.

MÍNIMA EMISIÓN DE CONTAMINANTES LOCALES

Como efecto de la transformación tecnológica del sistema, entre 2018 y 2025 las emisiones locales de contaminantes han disminuido constantemente, alcanzando una reducción de 93,6% en óxidos de nitrógeno (NOx), 36,9% en dióxido de carbono (CO_2) y en un 74,4% en material particulado fino (MP2.5), una de las emisiones más nocivas para las personas. Esto tiene efectos directos en términos de salud pública, y se le atribuye haber evitado 32 muertes por enfermedades respiratorias en el periodo.

MESA DE CONVIVENCIA VIAL DTPM

Se conformó una mesa permanente de trabajo y colaboración con los encargados de seguridad vial de cada una de las empresas operadoras orientada al objetivo central de reducir los siniestros viales de buses del sistema con afectación a usuarios vulnerables y a mejorar la relación con el resto de los actores del tránsito. En este espacio se abordan mensualmente a través de reuniones presenciales diversas temáticas y se intercambian aprendizajes relacionados con la convivencia vial, se planifican campañas, material educativo, se invita a expertos, se presentan experiencias y acciones implementadas por los operadores, entre otros temas.

DÍA NACIONAL SIN AUTO

A partir del año 2022, desde el DTPM se reconoce en el Día Nacional Sin Auto una efeméride para poner en valor los avances y mejoras del transporte público, siendo este el motivo para tomar un rol protagonista en la gestión y despliegue de actividades para la celebración de esta fecha ambiental cuyo objetivo es sensibilizar a la ciudadanía sobre los beneficios de reducir el uso excesivo del automóvil, promoviendo el transporte público y la movilidad activa.

CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN Y DIÁLOGO EN TERMINALES

Desde 2024 se comenzaron a realizar Charlas de Sensibilización y Diálogo en los terminales y áreas de formación de las empresas orientadas a sensibilizar al personal de conducción, con el objetivo de reforzar la importancia de mantener una conducción segura y alerta. Este espacio ha permitido además informar al personal de conducción sobre labores del DTPM vinculadas al monitoreo de siniestros y de exceso de velocidad reforzando sus responsabilidades y la importancia de su trabajo en estos importantes indicadores de seguridad vial.

MESA DE TRABAJO CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

Desde el inicio del área de Convivencia Vial, también se desarrolla un trabajo permanente de comunicación principalmente con organizaciones de la sociedad civil vinculadas a la promoción del uso de la bicicleta y de la movilidad sustentable y segura, y también, con agrupaciones de familiares de víctimas de siniestros de tránsito. A través de esta mesa se mantiene un canal de comunicación, colaboración y participación para el desarrollo de distintos proyectos del DTPM y también para el apoyo de iniciativas de las mismas organizaciones.

BUENAS PRÁCTICAS EN RED

En los seminarios "Buenas Prácticas en Red" las empresas operadoras comparten experiencias y proyectos que han sido exitosos para la mejora de sus servicios y de la satisfacción usuaria. Destacan las exposiciones sobre campañas internas de concientización, un programa de actividades comunitarias de convivencia vial, una estrategia para el control de los excesos de velocidad, y experiencias de las empresas en relación a la prevención y control de consumo de alcohol y drogas en la conducción.

CONVIVENCIA VIAL

TALLER DE INSTRUCTORES Y GUÍA DE VIRAJES

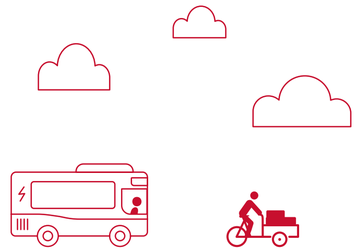
Se organizó un taller con la participación de instructores de conducción de cada una de las empresas operadoras para levantar contenidos referidos a las precauciones que debe tener y acciones que debe tomar un conductor o conductora para realizar una maniobra de viraje seguro. Dicho contenido fue plasmado en el diseño y elaboración de la "Guía de Recomendaciones: Maniobra de Viraje Seguro" que fue entregada a las empresas.

MONITOREO DE SINIESTROS Y VELOCIDADES

Se instauraron reuniones individuales mensuales con los encargados de seguridad vial de cada empresa operadora para hacer revisión de los siniestros viales registrados por el Centro de Monitoreo de Buses, lo cual se sistematizó a través de un dashboard de velocidades que es actualizado mensualmente para un posterior análisis. Esto ha permitido levantar alertas a tiempo y lograr una tendencia general a la baja en los excesos de velocidad, con el beneficio que esto implica para mejorar la seguridad vial.

CAMPAÑA "CONOCE LOS PUNTOS CIEGOS"

Durante 2023 se diseñó mediante una metodología colaborativa, los adhesivos de advertencia laterales y trasero de Puntos Ciegos de los buses del sistema. En este proceso participó la Mesa de Convivencia Vial de las empresas operadoras y mutuales, quienes revisaron experiencias internacionales, propusieron alternativas gráficas y seleccionaron en conjunto los diseños definitivos.



Red
Movilidad
Siempre
contigo.

DE LA VISIÓN A LA ACCIÓN

CAPÍTULO 1

Quiénes somos

DIRECTORIO DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO (DTPM)

El Directorio de Transporte Público Metropolitano es un programa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) que depende de la Subsecretaría de Transportes. Es la entidad encargada de analizar y velar por la prestación de los operadores del Sistema de Transporte Público de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo a las que se sumaron Padre Hurtado y Lampa (Valle Grande) en 2023, sectores de Pirque y Colina en 2025. Lo anterior, con especial atención a la función de coordinación que exige la intermodalidad, incluyendo también a Metro y Tren Nos - Estación Central, que permite optimizar los desplazamientos de las personas y construir una ciudad más conectada.

VISIÓN

Ser un Sistema de Transporte Público altamente valorado por las personas, impulsado por el compromiso de nuestro equipo, siendo un referente a nivel nacional e internacional, de calidad, eficiencia, seguridad, confiabilidad, equidad y sostenibilidad en la movilidad, siempre al servicio de los usuarios y usuarias.

MISIÓN

Promover una movilidad sustentable, segura, accesible e inclusiva, brindando un Sistema de Transporte Público de excelencia, que mejore la calidad de vida de las personas y contribuya al desarrollo sostenible y equitativo de la sociedad.

VALORES

Colaboración: Disposición a trabajar en equipo, aportando desde el rol propio y valorando el aporte de otros para alcanzar objetivos comunes.

Compromiso: Actuar con responsabilidad y dedicación en el cumplimiento de las tareas, contribuyendo activamente al propósito institucional.

Excelencia: Actuar con altos estándares de calidad en el trabajo, buscando la mejora continua de los procesos y resultados, para generar valor público y responder de manera efectiva a las necesidades de las personas.

Lealtad: Mantener una actitud de fidelidad hacia el equipo y la institución, respaldando sus decisiones y cuidando su reputación.

Confianza: Relacionarse con los demás desde la transparencia, la coherencia y la apertura, creando un entorno laboral seguro y constructivo.

Respeto: Tratar a colegas, usuarios y colaboradores con consideración, valorando sus ideas, tiempos y contextos.

Vocación pública: Tener presente que el trabajo realizado tiene impacto en la vida de las personas, guiando las acciones desde el servicio y el interés colectivo.

PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Entre 2022 y 2025, el DTPM desarrolló un proceso integral de planificación estratégica orientado a fortalecer su rol institucional y alinear la gestión con una visión compartida centrada en las personas. Este proceso implicó revisar misión, visión y valores, definir objetivos estratégicos y dimensiones clave como operación, gobernanza, infraestructura, equidad territorial y experiencia de las personas usuarias, e instalar una cultura organizacional basada en la colaboración, la transparencia y la mejora continua. La planificación permitió traducir la estrategia en acciones concretas mediante metas anuales, estableciendo un modelo de gestión participativo y orientado a resultados.

Durante este período se diseñaron capacidades organizacionales críticas para impulsar la ambición institucional: liderazgo para la acción, planificación y programación de la operación, y vinculación con las personas usuarias. Asimismo, se elaboró un mapa estratégico con cuatro impulsores o drivers prioritarios: incorporación de buses eléctricos, participación de mujeres conductoras, expansión de la cobertura y eficiencia financiera. Este trabajo consolidó una hoja de ruta institucional que integra estrategia, comunicación y seguimiento, preparando al DTPM para transitar desde la planificación hacia una ejecución efectiva y sostenible, fortaleciendo su cultura interna y su impacto en la movilidad metropolitana. Estos insumos están plasmados en el **Informe de Planificación Estratégica de DTPM,** aprobado en la Resolución Exenta N° 932/2026.

OBJETIVOS

El Directorio de Transporte Público Metropolitano sigue los objetivos fijados por la Subsecretaría de Transportes

Participación

Consolidar un Sistema de Transporte Público digno, que aporte en mejorar la calidad de vida de las personas usuarias, mediante el desarrollo integral, inclusivo y participativo de los territorios.

Foco en las personas

Contribuir al desarrollo de una movilidad eficiente, efectiva y sustentable mediante iniciativas de gestión de la operación e infraestructura, con foco en las personas.

Movilidad Inclusiva

Aportar al desarrollo de una movilidad inclusiva, con perspectiva de género y que promueva el uso de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia y acceso de las personas usuarias al Sistema.

Responsabilidad

Contribuir a la sostenibilidad del Sistema, promoviendo la gestión de servicios y uso de recursos de forma responsable según las necesidades del transporte público.

Colaboración Intersectorial

Fortalecer la institucionalidad mediante la colaboración entre entidades públicas y/o privadas, la academia y sociedad civil.

PILARES DE GESTIÓN

Atendiendo el dinamismo de la movilidad urbana, hemos integrado una nueva perspectiva de gestión, que permita avanzar con enfoque en las personas como una herramienta de desarrollo social.
Se relevan cuatro pilares que guían la gestión:

CONVIVENCIA VIAL

Promover una mejor convivencia vial es fundamental para fortalecer una cultura de respeto mutuo entre quienes comparten el espacio público. Por lo tanto, impulsar este cambio de conducta permite contribuir para que los desplazamientos sean más seguros, eficientes, inclusivos, sustentables y al mismo tiempo fomentar la intermodalidad. De esta manera, avanzamos hacia una ciudad más amable, equitativa y segura para todas las personas.

CONDUCTORES Y CONDUCTORAS

Los conductores y conductoras son un pilar fundamental del Sistema. Por ello, dignificar socialmente su trabajo, generando oportunidades laborales inclusivas y acciones conjuntas para apoyar su perfeccionamiento son tareas fundamentales y centrales para nuestra gestión.

EQUIDAD TERRITORIAL

Las dinámicas de la ciudad tales como la expansión, concentración de servicios y crecimiento sostenido del parque automovilístico generan grandes exigencias al Sistema para conectar a las personas en la ciudad con mayor equidad territorial. Las necesidades son múltiples y es por ello que se requiere priorizar y planificar de manera óptima en función de las necesidades de las personas usuarias, mediante procesos colaborativos y directos con las comunidades.

PERSPECTIVA DE GÉNERO

Planificar el transporte de la ciudad implica atender las necesidades de la diversidad de personas usuarias, especialmente de mujeres, niñas, diversidades y personas con movilidad reducida y discapacidad. Para ello se requiere una perspectiva integral que permita al DTPM plantear soluciones y alternativas que mejoren la experiencia de viaje y autonomía de estos grupos acercándolos a los servicios y oportunidades que entrega la ciudad en condiciones de equidad, seguridad, comodidad y respeto por las diferencias.

FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Se ha impulsado un conjunto de iniciativas orientadas a fortalecer al equipo humano del DTPM y promover un desarrollo organizacional sostenido, reconociendo que el bienestar, las capacidades y la cohesión de las personas son la base para lograr mejores resultados. En este contexto, el equipo del DTPM ha experimentado un crecimiento progresivo, en respuesta a los crecientes desafíos que ha debido abordar la institución, acompañado de un avance sostenido hacia una mayor equidad de género. En efecto, en el año 2022 la dotación estaba compuesta por 65 mujeres (43,3%) y 85 hombres (56,7%), mientras que en diciembre de 2025 esta evolución se refleja en una composición de 94 mujeres (51,6%) y 88 hombres (48,4%), evidenciando un equilibrio más equitativo en la participación de mujeres y hombres en la organización.

Adicionalmente, entre los años 2022 y 2026 se registra un aumento sostenido en la dotación de personas contratadas bajo la modalidad a contrata, junto con una disminución de los contratos a honorarios.

Entre las principales acciones dirigidas a los equipos, destacan los talleres de liderazgo y comunicación efectiva, las pausas activas, las instancias de transferencia de conocimiento entre gerencias, los boletines informativos y mensajes internos, y acciones de reconocimiento a colaboradores y colaboradoras e iniciativas destacadas. También se incorporaron ciclos de coaching individual, con un esquema de acompañamiento y sesiones personalizadas orientadas a potenciar las capacidades y liderazgo individuales, y así potenciar el desarrollo profesional y la gestión pública en los equipos. Al cierre de este informe se realizaron un total de 311 sesiones a 33 colaboradores de todos los niveles y equipos.

De manera complementaria, se ha desarrollado planes de capacitaciones orientados tanto al fortalecimiento de competencias técnicas como al desarrollo de capacidades transversales, incorporando contenidos en materias de género, accesibilidad, inclusión y enfoque de personas usuarias. Estas instancias formativas han buscado actualizar conocimientos, promover prácticas coherentes con los lineamientos institucionales y fortalecer una cultura organizacional alineada con los desafíos estratégicos del DTPM.

En su conjunto, estas iniciativas buscan construir un entorno laboral más colaborativo, saludable y conectado, que potencie el desarrollo de cada persona y, con ello, mejore la calidad del trabajo que entregamos a la ciudadanía.

DOTACIÓN (LEY DE PRESUPUESTO)			
AÑO	CONTRATA	HONORARIOS	TOTAL
2022	33	115	148
2023	60	123	183
2024	60	126	186
2025	60	126	186
2026	88	98	186

ESTRUCTURA Y FUNCIONES

DIRECTORIO DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

Al tratarse de un Sistema intermodal, debe velar por la adecuada coordinación de los diferentes modos que participan en el Sistema conjunto de Buses, Metro y Tren Nos - Estación Central.

El origen del DTPM se remonta al Instructivo Presidencial N° 001 del año 2003. La estructura creada originalmente estaba configurada como un Comité de Ministros, la que ha sido modificada según se presenta a continuación:

TABLA 1 | MODIFICACIONES A LA ESTRUCTURA ORIGINAL DEL COMITÉ DE MINISTROS

Nº	FECHA	MATERIA
Instructivo Presidencial N°001	07 de abril de 2003	Crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la Ciudad de Santiago.
Instructivo Presidencial N°002	16 de abril de 2013	Modifica Instructivo Presidencial que crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la Ciudad de Santiago y lo denomina Directorio de Transporte Público Metropolitano.
Instructivo Presidencial N°015	30 de diciembre de 2014	Modifica miembros del Directorio de Transporte Público Metropolitano.
Instructivo Presidencial N°004	16 de septiembre de 2015	Modifica miembro del Directorio de Transporte Público Metropolitano e incorpora función. Crea el Consejo Consultivo Asesor de Estrategia y Planificación.

Actualmente, el Directorio está integrado por:

- El o la Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones, quien lo preside,
- El o la Ministro(a) de Vivienda y Urbanismo, quien es su vicepresidente(a),
- El o la Ministro(a) de Obras Públicas,
- El o la Gobernador(a) Regional de la Región Metropolitana,
- El o la Subsecretario(a) de Transportes.

Y tienen calidad de invitados permanentes:

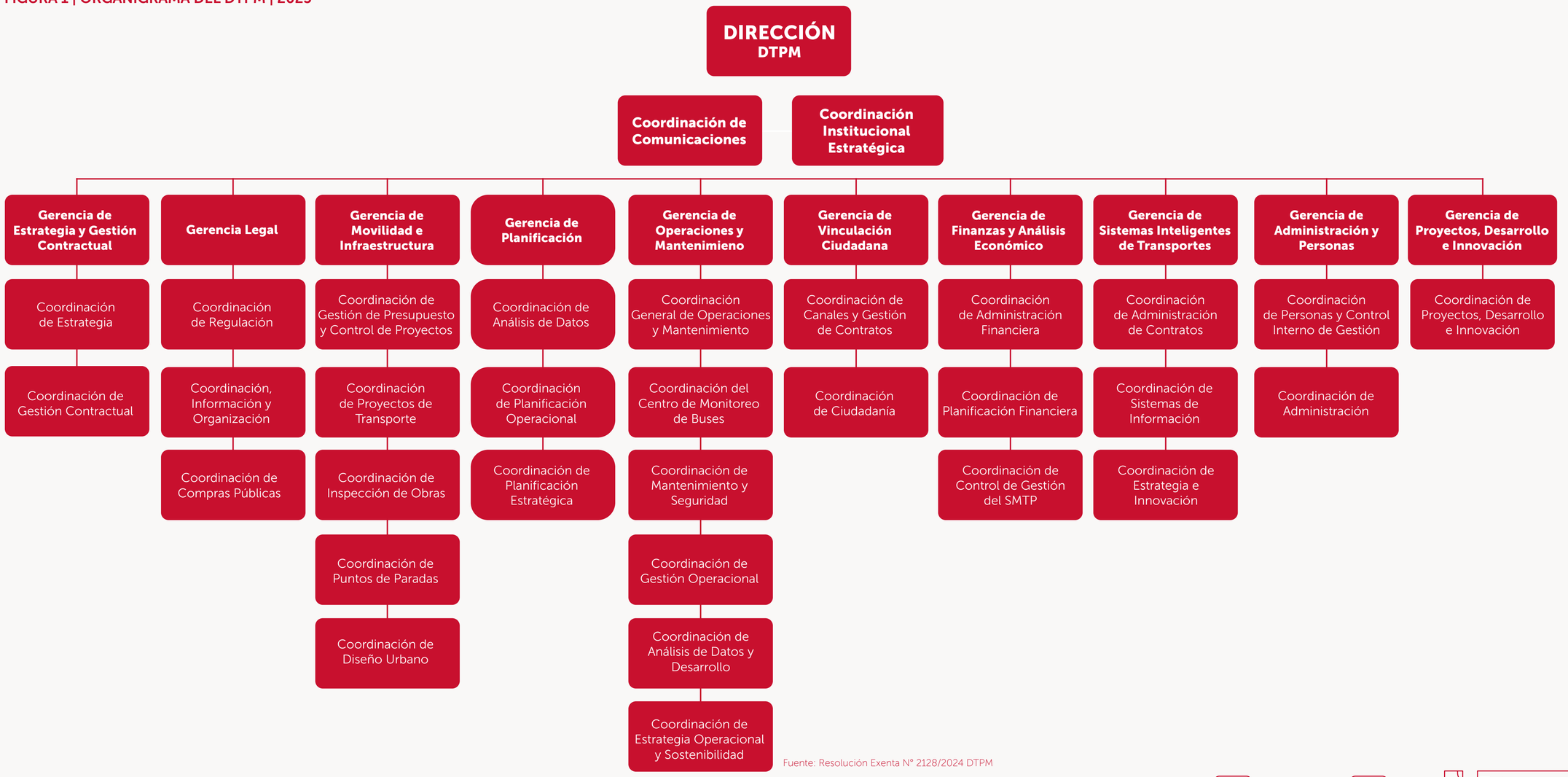
- El o la Subsecretario(a) de Bienes Nacionales,
- El o la Jefe(a) de la División de Planificación y Desarrollo de la Subsecretaría de Transportes,
- El o la Presidente(a) de Metro,
- El o la Presidente(a) de Ferrocarriles del Estado (EFE).

SECRETARÍA EJECUTIVA DEL DIRECTORIO

El DTPM cuenta con una Secretaría Ejecutiva la cual es dirigida por el(la) Director(a) de Transporte Público Metropolitano y le corresponde, entre otras funciones:

- Asesorar al(la) Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones en el desarrollo del Sistema de Transportes.
- Coordinar los servicios que integran el Sistema.
- Informar el desempeño de los modos de transporte público.
- Proponer ajustes necesarios para la debida coordinación de las instituciones y adecuada satisfacción de las necesidades de las personas usuarias.
- Liderar el desarrollo de los procesos de concesión de uso de vías y de contratación de servicios complementarios del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago.

FIGURA 1 | ORGANIGRAMA DEL DTPM | 2025



Fuente: Resolución Exenta N° 2128/2024 DTPM

ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA | GERENCIAS Y COORDINACIONES

A raíz del rediseño del Sistema de Transporte Público de Santiago, mediante la Resolución Exenta N°1590/2023 y luego la Resolución N°2128/2024, se estableció una estructura de control interno y Organigrama de la Secretaría Ejecutiva del DTPM capaz de responder a los nuevos desafíos:

GERENCIA DE ESTRATEGIA Y GESTIÓN CONTRACTUAL

Se divide en dos áreas: Contratos y Estrategia. La primera se encarga de coordinar y velar por la correcta ejecución y cumplimiento de los contratos Concesión de Uso de Vías, Condiciones de Operación y de los convenios con Metro y EFE. La segunda se centra en el monitoreo y análisis del Sistema, apoyando la planificación e implementación de proyectos estratégicos del Directorio para asegurar la eficiencia y continuidad de este. Además, administra los contratos de Suministro de buses, el levantamiento de indicadores de calidad y la cartera de proyectos con Desarrollo País.

GERENCIA LEGAL

Tiene por función asegurar el cumplimiento del principio de legalidad de los actos administrativos del programa y gestionar y coordinar los procesos de licitación de vías y de servicios complementarios; contratos de concesión o condiciones de operación de vías y servicios complementarios; contratos de provisión; gestionar los procedimientos sancionatorios, de compras públicas, solicitudes de información, convenios y requerimientos de otras entidades, entre otras, en correspondencia con el lineamiento de la División Legal de la Subsecretaría de Transportes y la normativa vigente.

GERENCIA DE MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURA

Tiene por objetivo gestionar, diseñar e implementar iniciativas que permitan la mejora de la experiencia de viaje de las personas usuarias del Sistema de Transporte Público, a través de la generación, renova ción y conservación de la infraestructura integral. Además, desarrolla y gestiona iniciativas de inversión de infraestructura para el Sistema y coadyuva con el diseño, gestión, control y evaluación del Plan Maestro de infraestructura, relacionado con puntos de paradas, medidas de gestión y conservación, ejes de movilidad, integración de modos, depósitos y terminales, entre otras iniciativas.

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

Su objetivo es planificar los servicios del Sistema Red Movilidad con el fin de mejorar la experiencia de viaje de las personas usuarias. Para esto, evalúa técnicamente y define los programas de operación en el marco de las regulaciones, considerando los requerimientos ciudadanos, municipales y de los operadores, teniendo como base las definiciones estratégicas del Directorio de Transporte Público Metropolitano y autoridades del Servicio. Adicionalmente, define las metodologías y realiza análisis de información del Sistema de Transporte Público Metropolitano que permitan la evaluación de la oferta y demanda, velocidades, entre otras variables necesarias para la planificación de la operación.

ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA | GERENCIAS Y COORDINACIONES

GERENCIA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Lidera el monitoreo y control operacional y vehicular del Sistema, abarcando la detección, análisis, respuesta y resolución de incidentes y contingencias. También coordina y articula acciones para el diagnóstico y supervisión del cumplimiento de la planificación operacional y del mantenimiento de la flota, con el objeto de garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios. Además, genera información clave sobre la operación, contribuyendo a la gestión de los contratos y la toma de decisiones y desarrolla estrategias enfocadas en promover la eficiencia y sostenibilidad del Sistema, con un énfasis particular en el seguimiento y análisis de los impactos de la electromovilidad en diversos ámbitos de la sostenibilidad.

GERENCIA DE VINCULACIÓN CIUDADANA

Tiene por objetivos, establecer, planificar y organizar la ejecución de acciones estratégicas de atención, comunicación, información, difusión y educación, incorporando la perspectiva de las personas usuarias al interior del Directorio de Transporte Público Metropolitano y transversalizando la perspectiva de género y las movilidades diversas. Asimismo, promover la vinculación con actores relevantes de la ciudadanía y los territorios donde opera el Sistema, mediante instancias de participación que permitan informar y recibir retroalimentación directa de la comunidad. Reconociendo el rol fundamental que cumplen conductores y conductoras en el Sistema, se busca fomentar en la industria la creación de oportunidades laborales inclusivas y dignas, así como generar acciones conjuntas para apoyar el perfeccionamiento del personal de conducción.

GERENCIA DE FINANZAS Y ANÁLISIS ECONÓMICO

Tiene por función realizar la planificación, gestión y control financiero del Sistema, monitoreando los indicadores macroeconómicos y llevando la gestión de acciones para el aseguramiento de la recaudación del Sistema, en coordinación con las contrapartes del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y otros entes del Estado, velando además por el cumplimiento de los principios de la Administración del Estado y el correcto uso de los recursos públicos. Esta acción se ejecuta, mediante el control de la gestión financiera del Sistema, el cumplimiento de la programación de ingresos, pagos, descuentos y subsidios asociados.

GERENCIA DE SISTEMAS INTELIGENTES DE TRANSPORTES

Responsable de proveer, administrar y modernizar los sistemas tecnológicos que sustentan el funcionamiento de Red Movilidad. Coordina la operación, mantenimiento y mejora continua de estos servicios, velando por el cumplimiento de los estándares y niveles de servicio establecidos. Lidera las estrategias de transformación digital del Sistema y del Directorio, mediante procesos de licitación transparentes y colaborativos, alineados con estándares internacionales y con la participación de la industria, la academia y la ciudadanía. Asimismo, impulsa la innovación tecnológica para optimizar la gestión operativa y mejorar la experiencia de las personas usuarias, promoviendo la interoperabilidad e integración de los distintos componentes del Sistema. Finalmente, consolida una infraestructura tecnológica robusta, eficiente y orientada a las necesidades de movilidad de la ciudadanía.

ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA | GERENCIAS Y COORDINACIONES

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y PERSONAS

Su rol es administrar y gestionar los recursos humanos, físicos y financieros del DTPM, mediante la conducción integral de los procesos de personas y la coordinación de los procedimientos asociados a la gestión financiera y presupuestaria, incluyendo presupuesto, compras y pagos, además del control de gestión y los servicios generales. Todo lo anterior, asegurando la mantención y promoción de buenas prácticas laborales, así como la provisión oportuna de los servicios necesarios para el adecuado funcionamiento de la institución.

GERENCIA DE PROYECTOS, DESARROLLO E INNOVACIÓN

Tiene por objetivos, liderar la elaboración planes de acción para el desarrollo y difusión de nuevos procesos licitatorios de vías, provisión de flota y otros servicios complementarios que requiera el Sistema de Transporte Público Metropolitano; impulsar proyectos que permitan incorporar innovaciones en la operación del Servicio de Transporte Público de la Ciudad de Santiago y generar mecanismos que permitan disminuir la evasión en el Sistema de Transporte Público.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES

Tiene como propósito implementar los lineamientos comunicacionales definidos por la Dirección de Transporte Público Metropolitano (DTPM), en concordancia con las orientaciones del Ministerio y la Subsecretaría de Transportes, con el fin de informar y vincular a la ciudadanía respecto de los planes, programas y acciones del Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Entre sus principales funciones se encuentra el diseño y ejecución de estrategias, campañas y acciones de comunicación que fortalezcan el posicionamiento y la percepción de Red Movilidad. Asimismo, coordina la relación con los medios de comunicación, el desarrollo de pautas y contenidos informativos, la producción de material audiovisual y redes sociales, promoviendo una comunicación transparente, cercana y efectiva sobre los avances y funcionamiento del Sistema.

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL ESTRATÉGICA

A cargo de desarrollar y mantener las relaciones institucionales con actores del Sistema y colabora a la Secretaría Ejecutiva en la coordinación interinstitucional. Dentro de sus labores está la elaboración de la planificación estratégica atendiendo los objetivos a largo plazo de la institución y analizando el contexto nacional y regional, y coyunturas que puedan afectar a las actividades de la organización.

CONSEJO CONSULTIVO ASESOR DE PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Este Consejo tiene su origen en el Instructivo Presidencial N°004 del año 2015, cuyo objetivo principal es el análisis de la continuidad y planificación del Sistema de Transporte Público.

Las funciones del Consejo son:

1. Asesorar al Directorio de Transporte Público Metropolitano en la adopción de decisiones relativas a la continuidad de los servicios integrantes del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago.
2. Analizar los proyectos y propuestas presentados por la Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación.
3. Elaborar propuestas de mejoras a los proyectos presentados por la Secretaría Técnica de Estrategia y Planificación.

Está conformado por:

- El Director(a) de Transporte Público Metropolitano.
- Un(a) representante del Consejo Regional Metropolitano (CORE).
- Un(a) representante de la Federación Metropolitana de Uniones Comunales.
- Un(a) representante del Consejo de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC), de la Subsecretaría de Transportes.
- Un(a) representante de la Asociación Chilena de Municipalidades.
- Un(a) representante de la Asociación de Municipalidades de Chile.
- Un(a) representante de la Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte (SOCHITRAN).
- El o la Presidente del Consejo Nacional de Desarrollo Urbano.
- Un(a) ex Coordinador(a) General de Transportes de Santiago o ex Director(a) de Transporte Público Metropolitano, que será designado(a) por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.
- Un(a) representante de las Facultades de Ingeniería y/o Economía y Administración de las universidades acreditadas.
- Un(a) representante de las empresas concesionarias de autopistas urbanas pertenecientes a la Asociación de Concesionarios de Obras de Infraestructura Pública A.G que operen en la Región Metropolitana.

Adicionalmente, participan como invitados las siguientes organizaciones, cuyo rol es considerado relevante en atención a las funciones de este organismo: Metro, EFE, Gobierno Regional, Académicos(as) de distintas universidades, Representantes de organizaciones de la sociedad civil, y el Director(a) Ejecutivo del Consejo de Políticas de Infraestructura (CPI).

En 2022, se realizaron cuatro sesiones del Consejo en las cuales se revisaron materias tales como la planificación y avances de la implementación de la Licitación de Vías 1, la preparación del segundo proceso de licitación de vías, el cambio de la metodología de la medición del índice de evasión, y el progreso en las futuras licitaciones de servicios tecnológicos. Se recibieron aportes de los invitados que fueron utilizados como insumos para introducir mejoras en los distintos procesos.

En 2023, se realizaron cinco sesiones del Consejo para analizar las medidas relativas al funcionamiento del Sistema de Transporte Público, tales como, el avance en la implementación de la Licitación 1, información de procesos de licitación, participación ciudadana asociada al sistema de transporte público, programa de mujeres conductoras, posicionamiento de la marca Red, plan antievasión, incentivo Dale QR, RedMovilidad Innova y los logros DTPM 2023, recibiendo los aportes de los expertos que participan en esta instancia.

En 2024 se realizaron tres sesiones del Consejo para analizar las medidas relativas a los planes de seguridad en el transporte público, los avances de la licitación de vías 2023, el incentivo DaleQR!, el aumento de validaciones en Sistema Red, los pilotos desarrollados en DTPM y el lanzamiento de RedMovilidad Innova, recibiendo retroalimentación de los participantes.

Finalmente, en 2025 se realizaron cuatro sesiones del Consejo Consultivo para analizar materias como los avances de la implementación de la licitación de vías 2023, proceso de licitación de vías 2025, proceso de licitación de Gestión de Flota, el proyecto de ley antievasión, el informe de género y movilidad, el informe de electromovilidad y la innovación con tecnología emergentes en Red Movilidad, entre otros temas atingentes.

BUS SOLO
BUS SOLO
JUSTICIA POR NYLAN Y MARTINA
Red Movilidad
Siempre contigo

MOVEMOS LA CIUDAD

CAPÍTULO 2

Sistema de Transporte Público Metropolitano

En dirección a tu destino

El Sistema de Transporte Público Metropolitano se encuentra integrado financiera, operacional y tarifariamente, a través de bus, metro y tren, que en conjunto conforman Red Metropolitana de Movilidad. El sistema presta servicio en el área urbana del Gran Santiago y las comunas de San Bernardo y Puente Alto. En 2023 se extendió a las comunas de Padre Hurtado y Lampa, y en 2025 a Pirque y Colina, llegando a un total de 38 comunas de la región.

FIGURA 2 | SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 2025

SERVICIOS DE TRANSPORTES

Sistema provisto por 13 empresas operadoras: Subus Chile S.A, Buses Vule S.A, Voy Santiago SpA, Buses Metropolitana S.A, Buses Alfa S.A (Metropol), Buses Omega S.A (Metropol), Santiago Transporte Urbano S.A, RBU Santiago S.A, Voy Santiago 14 S.A, Voy Santiago 15 S.A., Gran Américas Santiago Chile S.A, Conecta 17 S.A. y Conecta 18 S.A., en virtud de contratos de concesión de vías o bajo el marco de condiciones de operación y utilización de vías.

TABLA 2 | EMPRESAS CONCESIONARIAS DE USO DE VÍAS Y CONDICIONES DE OPERACIÓN | 2025

Empresa Concesionaria	Subus Chile S.A.	Buses Vule S.A.	Voy Santiago SpA	Buses Metropolitana S.A.	Buses Alfa S.A.	Buses Omega S.A.	Santiago Transporte Urbano S.A.	RBU Santiago S.A.	Santiago Transporte Urbano S.A.	RBU Santiago S.A.	Voy Santiago 14 S.A.	Voy Santiago 15 S.A.	Gran Américas Santiago Chile S.A.	Conecta 17 S.A.	Conecta 18 S.A.
Unidad de Negocio /Servicio	2	3	4	5	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
RUT	99.554.700-7	76.071.048-2	77.166.811-9	99.557.440-3	77.531.114-8	77.532.117-2	77.532.011-7	77.532.096-6	77.532.011-7	77.532.096-6	77.988.788-k	77.988.784-7	77.981.536-6	77.997.421-9	77.997.881-4
Página web	www.subus.cl	www.busesvule.cl	www.voysantiago.cl	www.metbus.cl	www.metropolchi-le.cl	www.metropolchi-le.cl	www.sturbano.cl	-	www.sturbano.cl	-	www.voy14.cl	www.voy15.cl	https://granameri-caschile.cl/	-	-
Servicios	9	66	29	50	27	25	22	32	31	23	18	19	23	20	18
Color de los buses	Azul-U2	Verde y Rojo (Estándar Red)	Naranja y Rojo-U4	Turquesa y Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo (Estándar Red)	Rojo-Estandar RED	Rojo-Estandar RED	Rojo-Estandar RED	Rojo-Estandar RED	Rojo-Estandar RED
Comunas atendidas	El Bosque, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Pirque, Puente Alto, San Bernardo, San Ramón, Santiago	Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, Lampa , Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago	El Bosque, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Maipú , Ñuñoa, Padre Hurtado, Peñalolén, San Bernardo, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Cerro Navia, Estación Central, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes , Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Ramón, Santiago, Vitacura	Colina, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, Lampa, Las Condes , Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechura-ba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja , La Pintana, La Reina, Las Condes, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Quilicura, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura	Huechuraba, Independencia, La Florida, La Pintana, Las Condes, Lo Barnechea, Macul, Ñuñoa, Providen-cia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, Santiago, Vitacura	Conchalí, Huechuraba, Independencia, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Quilicura, Recoleta , Santiago, Vitacura	Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes , Lo Barnechea, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechura-ba, La Cisterna, La Florida, La Reina , Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Conchalí, Estación Central, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul , Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, Santiago, Vitacura	Cerro Navia, Estación Central, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado , Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago	Cerro Navia, El Bosque, Estación Central, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes , Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago	El Bosque, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes , Macul, Ñuñoa, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura	Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechura-ba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja , La Pintana, La Reina, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago
Representante Legal	Andrés Ocampo Borrero	Simón Dosque Sn Martín	Andrés Cortés Jaramillo	Juan Pinto Zamorano	Jorge Fantin	Jorge Fantin	Luis Barahona Moraga	Hernán Berríos Gómez	Luis Barahona Moraga	Hernán Berríos Gómez	Andrés Cortés Jaramillo	Andrés Cortés Jaramillo	Claudio Castillo Castillo	Antonio Momares Atala	Antonio Momares Atala
Domicilio	Av. del Cóndor Sur 590 piso 7. Ciudad Empresarial, Huechuraba	La Concepción 191, Cuarto Piso, Providencia	Avenida Del Valle Norte N°732, Of.401, Huechuraba	Av. Libertador Bernando Ohiggins 4242	Avenida Providencia 1760, of 1603, Providencia	Avenida Providencia 1760, of 1603, Providencia	Av. Del Valle 928, Huechuraba	Av. Santa Clara 301, Oficina 7805, Huechuraba	Av. Del Valle 928, Huechuraba	Av. Santa Clara 301, Oficina 7805, Huechuraba	Av. Del Valle N°787, Piso 3, Huechuraba	Av. Del Valle N°787, Piso 3, Huechuraba	Eliodoro Yañez N°2972, oficina 311, Providencia	Río Itata N°9632, Pudahuel	Río Itata N°9632, Pudahuel
Fecha de inicio del nuevo Contrato o nuevas Condicio-nes de Operación	01/12/2024	25/11/2023	01/12/2024	01/08/2024	02/03/2022	02/03/2022	02/03/2022	02/03/2022	02/03/2022	02/03/2022	20-12-2025	20-12-2025	20-12-2025	20-12-2025	20-12-2025
Fecha inicio Operación (aplica US)	NA	NA	NA	NA	22/04/2023	08/04/2023	01/04/2023	25/02/2023	02/05/2023	04/02/2023	17-05-2025	30-08-2025	02-08-2025	26-07-2025	25-10-2025
Fecha de término de la concesión	31/05/2026	24-11-2026	31/05/2026	31/01/2026	22/04/2028	08/04/2030	01/04/2030	25/02/2028	02/05/2030	04/02/2028	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)

(*) "Mediante Resolución No.3402 del 23 de septiembre de 2021, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones aprobó la Modificación de las Condiciones de Operación de la Unidad de Negocio N°4, resolviendo autorizar la celebración de un contrato de cesión de derechos respecto de las mencionadas Condiciones de Operación del Prestador de Servicios Express de Santiago Uno S.A a la empresa Voy Santiago Spa."

(**) Actualemente existe un proceso de trancisión de los Contratos de Concesión derivados de la Licitación N° LP CUV 001/2023.

(**) Disclaimer sobre REDBUS y su salida del sistema.

METRO

Sociedad Anónima cuya propiedad es 100% estatal, sus accionistas son Corfo y el Fisco de Chile. Tiene una red de 149 kilómetros de trazado con 143 estaciones, dividida en siete líneas que recorren 27 comunas de la Región Metropolitana. Durante el año 2025 tuvo 660 millones de transacciones, con un crecimiento interanual de 3,12%, alcanzando 2 millones en día laboral.

EFE CENTRAL S.A.

El Servicio Nos-Estación Central conecta las comunas de San Bernardo, El Bosque, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda y Estación Central de la Región Metropolitana desde el año 2017, circulando entre las estaciones Nos y Alameda, en un viaje que se extiende por 20,8 kilómetros y en un tiempo de 27 minutos, comunicando 10 estaciones ferroviarias en su trayecto. El servicio moviliza en promedio del orden de 74 mil personas diarias en los últimos meses del año 2025, alcanzando un máximo diario por sobre los 87 mil viajes en el año 2025.

TABLA 3 | OTROS OPERADORES DE TRANSPORTE (METRO-TREN) | 2025

Empresa concesionaria	METRO S.A.	EFE CENTRAL S.A.
Funciones	Prestación de servicio de transporte de pasajeros al sistema de transporte público de Santiago (Convenio Transporte suscrito entre MTT y Metro) Emisor del medio de acceso. Operador de la red de carga del medio de acceso en superficie y subterráneo.	Operador de transporte ferroviario
RUT	61.219.000-3	96.756.320-K
Página web	www.metro.cl	www.efe.cl
Representante Legal	Felipe Bravo Busta, Gerente General	María Constanza Villalobos Gimeno
Accionistas y porcentaje de participación	Fisco de Chile - Ministerio de Hacienda (60,68%)(*) CORFO (39,32%) (*)	Empresa de Ferrocarriles del Estado (99,9999%) (EFE) Infraestructura y Tráfico Ferroviario S.A. (0,01%)
Domicilio	Av. del Libertador Bernardo O`Higgins 1414, Santiago	Av. Libertador Bernardo O'Higgins 3170, Andén 6, comuna de Estación Central
Entrada en vigencia del contrato o convenio	11/02/2019	22/12/2023
Fecha de término del convenio	11/02/2027(**)	21-12-2026(**)

"(*) Distribución accionaria conforme a 51° Junta Extraordinaria de Accionistas de Metro, llevada a cabo el 25 de abril 2025.
(**) En tramitación convenio."

LOS NÚMEROS DEL AÑO 2025

DEMANDA

5,6
Millones
de usuarios

958
Millones de
viajes anuales

5
Millones de
transacciones en un día
laboral

OFERTA

Modos de Transportes

Bus Metro Tren Nos

7
Líneas
de Metro

583,1
Millones de
kms recorridos
de todo el
Sistema

213
Trenes
de Metro

412
Recorridos
de buses

1
Servicios
EFE Central
(Nos - Estación Central)

3.849
Buses
eléctricos

2.537
Buses
Euro VI

22
Trenes Nos -
Estación Central

TABLA 4 | RESUMEN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO | 2012 - 2025

SISTEMA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Transacciones anuales (millones)	1.684	1.678	1.641	1.583	1.553	1.562	1.631	1.515	570	754	1.062	1.210	1.324	1.368
Promedio de transacciones en día laboral	5.307.685	5.595.675	5.499.232	5.304.674	5.200.631	5.298.120	5.509.621	5.129.712	1.926.820	2.549.513	3.579.637	4.100.935	4.439.923	4.582.436
Viajes anuales (millones)	1.087	1.094	1.077	1.047	1.037	1.051	1.100	1.037	397	527	757	852	926	958
Nº de unidades de negocio de buses	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	4
Nº de unidades de servicio de buses	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	6	6	11
Nº de empresas concesionarias de buses	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	8	10	9	13
Otros operadores de transporte	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Estaciones de Intercambio modal	6	6	6	6	6	6	6	7	7	8	8	9	9	9
Transacciones anuales QR (millones)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	49,84	118,15	199,56	246,19
Beneficiados DaleQR [1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		31.086	88.557	102.226
Usuarios activos mensuales App Red Movilidad [2]	-	-	-	-	-	-	-	-	211.605	337.650	680.086	777.925	1.088.179	1.400.908

(1) RUTs distintos que obtuvieron el beneficio durante el año.

(2) Se contabilizan en base a 30 días, considerando el 1 de diciembre. Los años 2020, 2021 y 2022 tienen una estimación de usuarios iOS.

BUSES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026*
Transacciones anuales (millones)	1.036	1.010	973	922	881	868	892	789	296	381	498	589	663	685	-
Promedio de transacciones en día laboral	3.184.289	3.327.495	3.227.563	3.061.457	2.928.639	2.921.837	2.984.797	2.646.880	996.691	1.289.361	1.681.411	1.997.764	2.225.169	2.303.007	-
Nº de buses [3]	6.298	6.493	6.513	6.550	6.646	6.681	6.756	7.270	6.981	6.895	6.982	7.522	7.653	7.919	7.522
N° de buses FOB [4]	5.840	6.027	6.045	6.060	6.154	6.209	6.226	6.493	6.314	6.253	6.376	6.501	6.502	6.934	6.773
Nº de servicios	374	368	371	379	378	377	380	382	379	379	387	396	403	412	413
Plazas [3]	642.964	665.980	674.391	676.685	682.642	685.257	690.954	736.314	697.270	685.982	692.449	716.737	762.209	786.426	745.541
Kilómetros recorridos (millones) [5]	469,47	463,75	459,93	460,00	458,69	452,8	449,1	424,2	341,9	356,9	390,2	403,1	414,7	414,0	-
Longitud de la red vial cubierta por buses (km) [6]	2.766	2.770	2.790	2.817	2.821	2.834	2.946	2.967	2.972	2.983	2.983	3.107	3.150	3.206	3.210
Nº de paradas	11.165	11.271	11.325	11.328	11.339	11.261	11.327	11.366	11.314	11.337	11.370	11.675	11.889	12.016	12.049
Vías segregadas (km)	62	68	69	70	72	81	83	83	87	87	87	87	87	87	87
Vias exclusivas (km)	31	31	31	31	31	31	31	31	29	29	29	29	29	23	23
Pistas Solo Bus (kms -Sentido) [7]	-	-	161	180	200	203	205	219	295	304	305	305	330	405	405
Cámaras de fiscalización	110	234	234	266	273	405	469	481	476	476	476	476	526	526	526

***Información a febrero 2026.**

Se incorporan estos datos en consideración a que el sistema se encuentra en periodo de transición de implementación de licitación, el que seguirá evolucionando especialmente durante el primer semestre 2026. Datos faltantes no están consolidados a la fecha.

(3) Información al 31-12-2025. La flota informada corresponde los buses inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte, la cual Incluye Flota Operativa Base (FOB), Flota de Reserva (FR), Flota Soporte (FS) y Flota Auxiliar (AUX), siendo esta última flota que los operadores mantiene a su entero costo, cuya utilización está autorizada para responder a contingencias o realizar reemplazos temporales de los buses de la flota operativa base. Esta información es dinámica, sujeta a los cambios derivados de los procesos de renovación de flota e implementación de los procesos de licitación. Las plazas (capacidad de un bus) considera personas sentadas y de pie.

(4) FOB: corresponde al conjunto de buses suficientes para operar los servicios considerados en el Programa de Operación, utilizados en el ejercicio regular de la actividad de la concesión u condiciones de operación y utilización de vías.

(5) Contempla los kilómetros programados en el Programa de Operación y los kilómetros especiales, de apoyo e inyección realizados. La tabla A3 de los anexos se presenta el detalle mes a mes y por empresa.

(6) La longitud de la red vial cubierta por buses (Km) para el año 2018 se calculó con una nueva metodología, principalmente basada en el uso de una nueva fuente de información (cambio en la Red vial utilizada).

(7) Se cambió la forma de medición a partir del 2015, considerando la cantidad de kilómetros de pista ma
rcados del eje. Anteriormente se consideraba la cantidad de kilómetros de extensión del eje pintados.

METRO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Transacciones anuales (millones)	649	668	669	662	672	686	720	704	263	359	544	599	640	661
Promedio de transacciones en día laboral	2.123.396	2.268.180	2.271.669	2.243.218	2.271.993	2.349.926	2.461.469	2.409.382	894.570	1.215.621	1.832.919	2.027.198	2.146.206	2.212.288
Número de líneas	5	5	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7
Nº de trenes	190	186	186	186	186	202	206	235	234	226	228	215	215	213
Nº de coches	1.030	1.093	1.093	1.093	1.093	1.153	1.180	1.346	1.355	1.308	1.328	1.445	1.445	1.438
Plazas	186.294	194.429	194.429	194.429	194.429	225.715	231.287	270.791	272.192	262.908	266.928	290.510	290.510	289.038
Kilómetros recorridos (millones)	132	143	140	138	135	136	147	153	114	140	153	156	164	166
Longitud de la red (km)	104	104	104	104	104	119	119	140	140	140	140	149	149	149
Nº de estaciones	108	108	108	108	108	118	118	136	136	136	136	143	143	143

TREN NOS - ESTACIÓN CENTRAL	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Transacciones anuales (millones)	-	-	-	-	-	8,1	19,37	22,35	10,80	13,43	19,79	22,82	21,08	22,08
Promedio de transacciones en día laboral	-	-	-	-	-	33.558	63.000	73.000	35.527	44.556	68.980	79.379	68.549	74.438
Nº de trenes	-	-	-	-	-	12	16	16	16	16	22	22	21	22
Nº de coches	-	-	-	-	-	24	32	32	32	32	44	44	42	44
Plazas	-	-	-	-	-	6.000	8.000	8.000	8.000	8.000	11.000	11.000	10.500	11.000
Kilómetros recorridos (millones)	-	-	-	-	-	1,06	2,10	2,51	2,17	2,09	2,72	3,08	3,01	3,11
Longitud de la red (km)	-	-	-	-	-	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3
Nº de estaciones	-	-	-	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10

RED DE CARGA DE LA TARJETA BIP!	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Puntos bip! (8)	1.476	1.492	1.545	2.013	2.782	2.871	2.905	2.910	2.845	2.001	2.001	1.946	1.773	1.773
Centros bip!	75	75	75	75	76	61	61	57	43	30	29	29	29	20
Centros bip! con servicio de post venta	-	25	25	25	25	25	25	29	19	15	7	7	7	2
Estaciones de Metro (9)	108	108	108	108	108	118	118	136	136	136	136	143	170	143
Tótems para activar carga remota y convenios de post pago (INFObip!)	487	535	518	504	563	621	591	596	802	393	363	363	143	330
Centros de atención a usuarios (CAEs)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Tarjetas bip! utilizadas en el Sistema	4.907.924	4.966.650	4.929.106	4.903.788	4.920.348	5.014.463	5.736.333	5.822.531	3.161.054	3.803.666	5.113.727	5.300.837	5.698.483	5.824.493
Tarjetas bip! emitidas	18.105.404	20.856.856	23.562.499	28.043.074	31.344.224	35.101.169	39.574.210	43.323.396	45.247.746	48.024.658	51.302.652	56.408.803	59.621.356	63.110.141

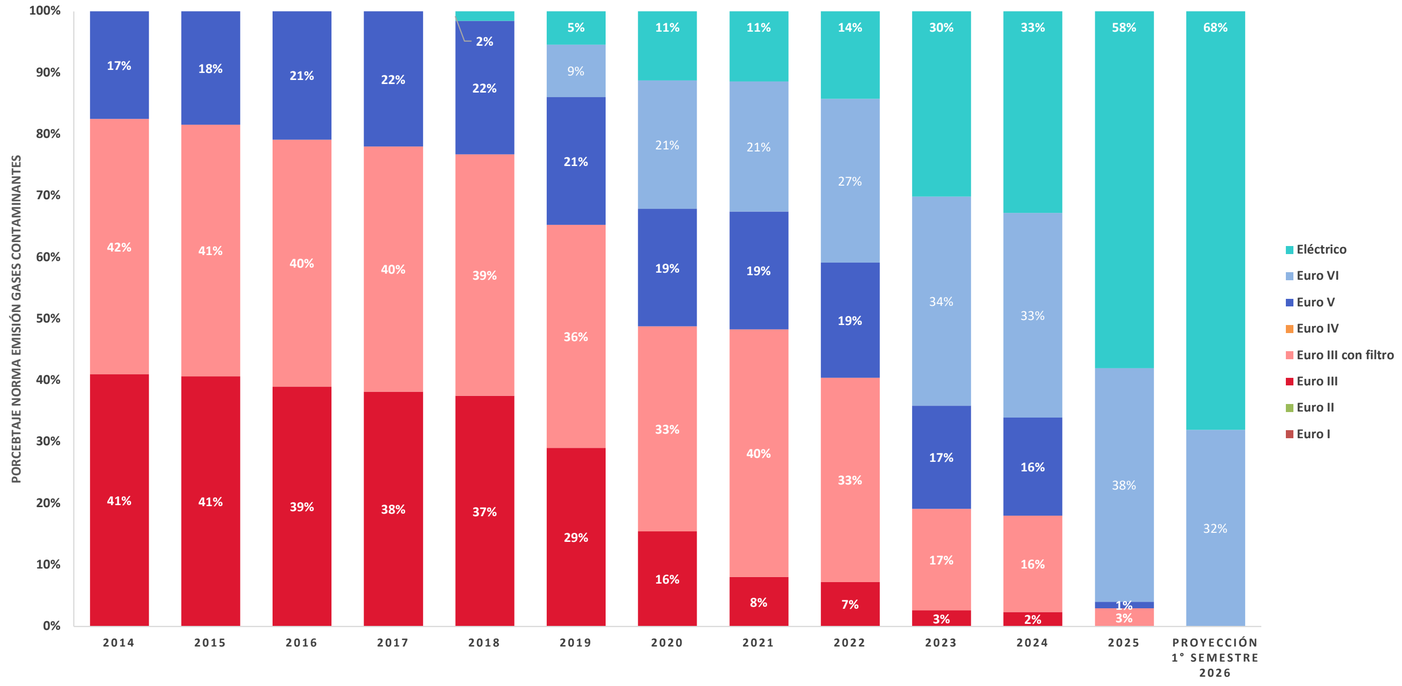
(8) Se contemplan puntos bip en supermercados (retail).

(9) Se contabilizan 2 estaciones cuando existe combinación (intersección) de líneas.

ESTÁNDAR RED

Desde el año 2017, el Sistema de Transporte Público ha liderado la incorporación de buses sustentables (con tecnología diésel Euro VI de bajas emisiones) y eléctricos (cero emisiones). La implementación de los cambios del Sistema Red Movilidad ha sido un proceso gradual que permitió que Santiago se convirtiera en la ciudad con la flota de buses eléctricos más grande del mundo, fuera de las ciudades chinas. Este proceso está en desarrollo en orden a dar cumplimiento a la meta 2035 donde el 100% de las nuevas incorporaciones serán eléctricas (Estrategia Nacional de Electromovilidad, 2017 y 2021). El avance en la incorporación de esta flota se evidencia en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 1 | EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE LA FLOTA SEGÚN NORMA DE EMISIONES DE GASES CONTAMINANTES | 2014-2025

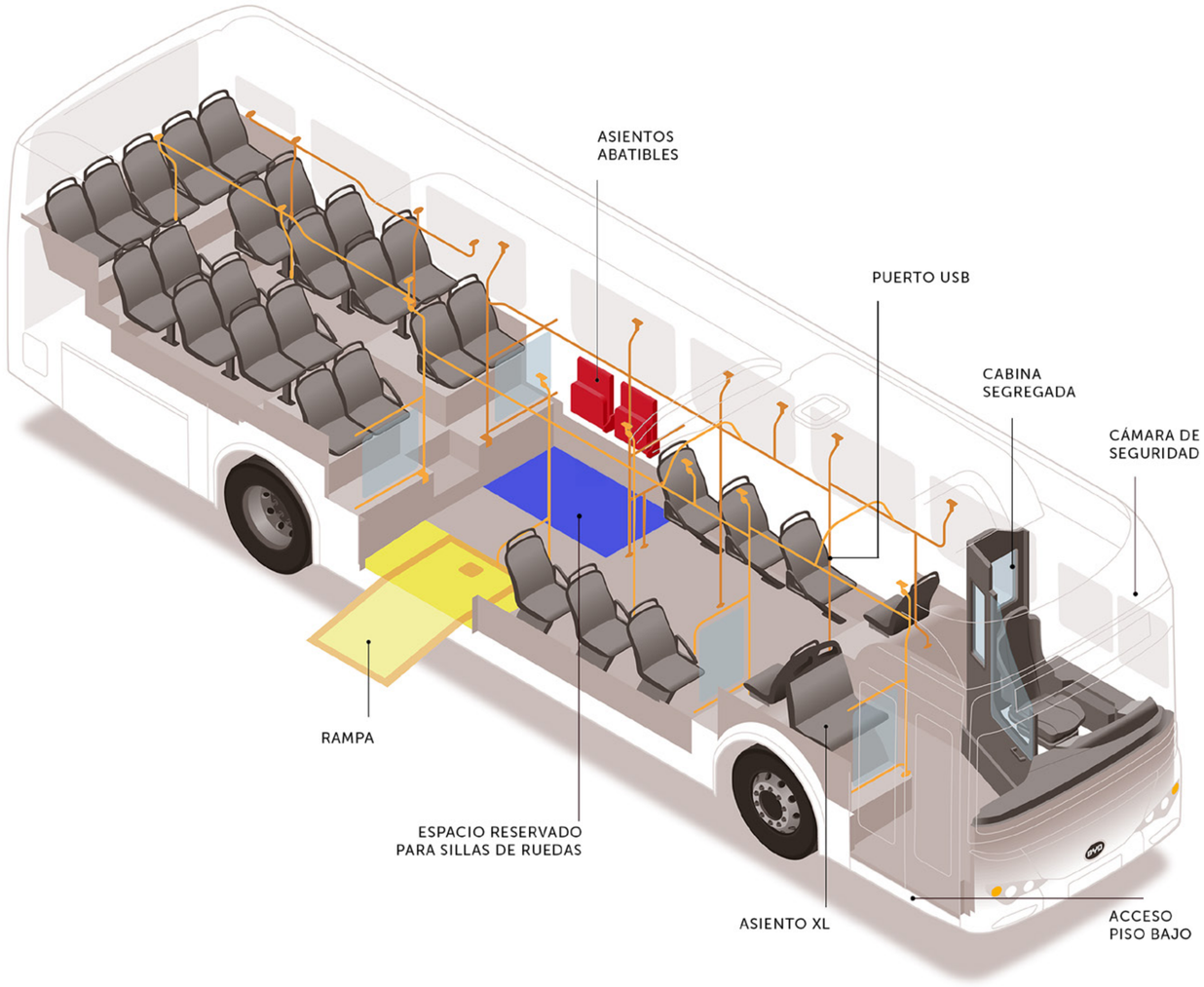


La renovación de la flota y su modernización han habilitado avances en seguridad, calidad de vida y mejoras operacionales del Sistema. Al ser buses de tecnologías menos contaminantes, como diésel Euro VI o eléctricos, contribuyen significativamente en la reducción de emisión de gases de efecto invernadero en la ciudad. El Gráfico 1 explica la evolución de las normas de emisiones de la flota del Sistema Red Movilidad.

A inicios de esta gestión en 2022, el Sistema contaba con sólo un 14% de flota eléctrica. Con el aumento de los buses Euro VI y eléctricos, al 2025 Santiago cuenta con 96% de flota sustentable. Adicionalmente, es posible apreciar que ya no existen buses Euro III en el Sistema, lo que ha significa una transición gradual pero consistente hacia la consolidación de un nuevo estándar. La evolución de la composición de la flota representa con un Sistema de transporte metropolitano más sustentable y sostenible para mejorar la calidad de vida de las personas usuarias y los habitantes de la ciudad.

Cabe destacar que estos buses no solo cuentan con una tecnología de emisiones responsable con el medio ambiente, la ciudad y la salud de las personas, sino que también cuentan con elementos tecnológicos que permiten entregar mayor comodidad y seguridad a los usuarios y conductores. Entre estos destaca la conexión a internet, carga USB, cámaras y conexión streaming, aire acondicionado, cabinas segregadas para conductoras y conductores, asientos más cómodos, y rampas de accesibilidad.

FIGURA 3 | LAYOUT BUS ESTÁNDAR RED



ANTECEDENTES E IMPLEMENTACIÓN LICITACIÓN SISTEMA RED

Debido a los esfuerzos por transformar y mejorar el estándar del Sistema Red Movilidad, se ha trabajado constantemente en la materialización de procesos licitatorios apostando a metas ambiciosas en electromovilidad y generando un sistema más sustentable y amigable con las personas usuarias. Ello desde la implementación de la Licitación pública N°LP CUV 001/2019.

Continuando con la transformación del Sistema, en el año 2023 comenzó el proceso concursal de la Licitación Pública para la Concesión del Uso de las Vías de las unidades de servicios N°14, 15, 16, 17 y 18 para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses para el Sistema de Transporte Público Metropolitano, NºLP CUV 001/2023, el cual contempló en su diseño la incorporación total de buses eléctricos e incorporó mejoras sustantivas, como la reducción del tamaño de las Unidades de Servicio, la provisión de terminales o depósitos por parte del Sistema, la optimización del esquema de indicadores —con nuevos criterios y ajustes en su ponderación— y la actualización del mecanismo de pago a los operadores, fortaleciendo la evaluación de la oferta, la regularidad, la atención a las personas usuarias y la calidad de los vehículos.

Mediante el pronunciamiento de la Comisión de Apertura y Evaluación, resultó en la adjudicación a las empresas Voy Santiago SpA las US14 y US15; Empresa De Inversiones Gran Américas S.A.S la US16; y Consorcio Conecta las US17 y US18. La Contraloría General de la República tomó de razón el 8 de noviembre, suscribiéndose los respectivos contratos de concesión el 20 de diciembre de 2024.

Durante 2025, se realizó la implementación del proceso derivado de la suscripción de los contratos. Para coordinar el proceso de implementación, el DTPM elaboró:

1. **Plan de transición:** Marco de acción que permitiera desarrollar un cronograma de trabajo con fechas de aquellos días en que se producirían los traspasos de servicios, buses y/o terminales. Esto, conforme a:

   - La característica, estructura y dependencia de servicios,
   - La disponibilidad de suministro eléctrico en nuevos electroterminales.
   - El desarrollo de la construcción de los proyectos de infraestructura de carga.
   - La coordinación y volumen de los buses de traspaso asociados.
   - La disponibilidad y capacidades de equipamiento tecnológico de buses nuevos.
   - Fabricación de nuevos buses y procesos asociados para su disponibilidad para la operación (homologación, inscripciones, entre otros).
   - La construcción de nuevos terminales, entre otros.

   Como resultado del análisis de las variables referidas, se generaron fechas para el ingreso e inicio de operación de las empresas operadoras en las unidades de servicio Nºs 14, 15, 16, 17 y 18.

Los detalles de lo expuesto se encuentran en las Resoluciones Nº1156 y Nº3810 de 2025.

2. **Plan comunicacional:** Ante un proceso que involucra modificaciones en servicios, paradas y/o cambios de buses para las personas usuarias, y el inicio de nuevas empresas operadoras en el Sistema, fue fundamental generar un plan permanente de comunicación que, promoviera la difusión de los distintos hitos del proceso a través de pautas de prensa y publicaciones en los distintos canales de difusión del DTPM y RED, incluyendo el minisitio red.cl/siemprecontigo. Además, para entregar información focalizada a las personas usuarias respecto de los cambios en sus comunas, se realizaron coordinaciones con los municipios para unificar la comunicación a través de redes sociales. En paralelo, y para reforzar lo anterior, se realizaron gestiones con medios de comunicación comunales para la publicación de contenidos sobre los cambios de Red Movilidad a nivel local.

3. **Plan de monitoreo de la operación:** Durante este proceso se ejecutaron más de 300 acciones de monitoreo en terreno por parte de personal del MTT, en puntos estratégicos de la ciudad y en terminales del Sistema, desde mayo a diciembre de 2025.

   Estas acciones tuvieron por objeto supervisar el correcto funcionamiento de la operación de las nuevas empresas operadoras, de los nuevos servicios incorporados, así como de aquellos servicios que fueron traspasados. Estas labores se efectuaron durante los períodos de punta mañana (07:00 a 09:00 hrs) y punta tarde (17:30 a 19:30 hrs.) y logró convocar a casi 200 personas, pertenecientes al DTPM, a la Seremitt, SECTRA, UOCT, PNF, Desarrollo Logístico, la División de Finanzas y el Gabinete del Ministro, lo que refleja un enfoque interinstitucional y coordinado para el resguardo de la continuidad y calidad del servicio.

4. **Mesas de transición:** Con el objetivo de contar con insumos para la elaboración del Plan de Transición e identificar el trabajo conjunto y coordinado necesario con las empresas operadoras salientes y entrantes, se realizaron reuniones de trabajo para reforzar las coordinaciones necesarias para un correcto traspaso con el objetivo de velar por la continuidad del servicio.

Como resultado, el plan de transición consideró diez hitos iniciales de traspaso, es decir, fechas en que 23 terminales iniciarían operación, 20 de ellos siendo traspasados. Esto involucró a 117 servicios, de los cuales 101 se transferían de operador y los restantes 16 corresponden a servicios nuevos. En cuanto a la flota, 1.020 buses fueron traspasados y 1.267 nuevos buses eléctricos iniciarían operación.

Algunos datos relevantes:

- Al cierre de 2025, 10 hitos se desarrollaron desde mayo a diciembre incorporando 1.000 buses eléctricos, equivalente a un 81% de los buses nuevos.
- 100% de terminales y buses asociados al proceso fueron traspasados conforme a los hitos del plan de transición.
- Un total de 24 terminales han sido adquiridos por Desarrollo País al cierre de este informe.
- Por primera vez en La florida, Cerrillos y Estación Central se electrificaron terminales.
- Se planificó e inició la construcción de los primeros 4 nuevos terminales públicos con Desarrollo País.
- Se realizaron reuniones con 19 municipios, aquellos con mayores cambios involucrados en la implementación.
- Servicios emblemáticos se renovaron completamente a flota eléctrica, como: 204, 301, 302, 505 y 513.
- Al cierre de 2025, con la incorporación de los nuevos buses eléctricos se logró que 3.849 buses eléctricos estén en el Sistema, que equivale a un 58%.
- Se incorporaron 2 nuevas empresas operadoras al Sistema, las que asumieron la operación de 3 unidades de servicio.
- Disminución antigüedad flota: gracias a la implementación de los nuevos buses eléctricos, la edad promedio de la flota del Sistema disminuyó de 6,6 años promedio a 4,02 años promedio, considerando que los buses nuevos llegan a reemplazar buses que ya cumplían con su vida útil.

Este proceso ha requerido una coordinación permanente con diversas instituciones públicas y privadas, entre las que se incluyen municipios, Carabineros de Chile, el Ministerio de Energía, la Comisión Nacional de Energía, SEC, Coordinador Eléctrico Nacional, el Consejo Consultivo Asesor de Planificación y Estrategia, las empresas de energía, empresas operadoras de transporte, empresa proveedoras de equipamiento tecnológico, entre otros actores relevantes. Esta articulación ha sido fundamental para asegurar una correcta ejecución del proceso de manera paulatina y responsable que permitiera la adecuada gestión de los cambios asociados a la operación del Sistema.

ELECTROTERMINALES CON DESARROLLO PAÍS

Desde 2022 se inició un trabajo inédito con la empresa pública Desarrollo País (Fondo de Infraestructura del Estado S.A), entidad cuyo objetivo es contribuir con equipamiento urbano sostenible que conecte a las comunidades, mejore la calidad de vida de los ciudadanos y genere un crecimiento inclusivo dentro de la ciudad. Esta alianza se ejecuta mediante la adquisición de la infraestructura habilitante para mejorar el funcionamiento y operación de los terminales Red, proceso dentro del cual se construirán los primeros cuatro electroterminales públicos del Sistema, los cuales serán entregados durante 2026.

Se trata de terminales eléctricos de alto estándar, cuyos lineamientos generales de diseño y construcción van en la línea con los pilares del DTPM, con un enfoque hacia la electromovilidad, equidad territorial, equidad de género y accesibilidad universal. La ubicación estratégica de estos nuevos terminales contribuye positivamente al entorno urbano y su seguridad, reemplazando sitios eriazos sin uso, algunos de los cuales presentaban acumulación de residuos, por una nueva infraestructura aportando a revitalizar su contexto.

Dentro de las medidas de mitigación para habilitar su construcción, se realizarán mejoras en la seguridad vial de cada sector, con arreglos en señalética, pavimentación y demarcación. Su diseño interior considera las necesidades de los trabajadores que harán uso de estas instalaciones. Por ello se plantean como espacios funcionales, que sean seguros y en armonía con el contexto en que se ubican. Dentro de su arquitectura destaca la accesibilidad universal, áreas de descanso, salas de lactancia, bicicleteros, comedores y salas de primeros auxilios.

Los nuevos terminales estarán en las comunas de San Bernardo (Las Acacias y El Retiro), La Florida (Jardín Alto) y Maipú (Los Peumos). En las imágenes contiguas, se observa un render de este proyecto.

LICITACIÓN DEL SISTEMA RED

En tanto, en el año 2025 se publicó el tercer proceso licitatorio para la Concesión del Uso de las Vías de las Unidades de Servicios N°20, 21 y 22, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses para el Sistema de Transporte Público Metropolitano, N° LP CUV 001/2025.

Se adquirieron 39 ejemplares de bases por personas naturales y empresas. Respecto a las consultas sobre las bases, se recibieron 1.186 preguntas, las cuales fueron respondidas en plazo mediante el trabajo colaborativo de las distintas Gerencias del DTPM.

Posterior a ello, y con el fin de facilitar el acceso a información relevante para los potenciales oferentes, se dispuso de información mediante la página web del DTPM; Se habilitó un repositorio FTP con información relevante para la formalización de ofertas; se mantuvo comunicación durante todo el periodo con los adquirentes mediante correo electrónico; y, además, se desarrollaron jornadas de inspección a buses y visita a terminales.

Del proceso descrito, resultó la presentación de 63 ofertas. En tanto, durante enero 2026 se realizó la apertura de las ofertas técnicas y número reservado mínimo de buses por unidad de servicio, obteniéndose así 54 ofertas válidas, las cuales pasaron a la etapa de evaluación de admisibilidad por parte de la comisión de apertura y evaluación.

MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Sistema de Transporte Público Metropolitano de Santiago reafirma su compromiso con la innovación como eje clave para ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias, garantizando una operación eficiente bajo estándares de nivel internacional. Actualmente, los sistemas tecnológicos incluyen: Gestión de Flota, Información a Personas Usuarias, Programación de la Operación, sistema de Ticketing y Gobernanza de Datos, todos ellos interconectados para optimizar la experiencia de viaje y la gestión operativa.

DTPM lidera un proceso de transformación tecnológica del Sistema a través el lanzamiento de la Licitación de Gestión de Flota e Información a Personas Usuarias, la integración de nuevos actores en el ecosistema de pago con códigos QR, alcanzando el máximo histórico de beneficiados por el incentivo DaleQR!, la convocatoria abierta del servicio de Pago Directo, el inicio de pruebas piloto para la habilitación del pago con tarjetas bancarias en Red Movilidad y los primeros pasos en el uso de tecnologías de biometría facial en el transporte público.

Impulsado por el MTT, este proceso no solo fomenta la integración de distintas alternativas de movilidad en la ciudad, sino que también prioriza la implementación de soluciones tecnológicas de nivel mundial que mejoren la accesibilidad, aumenten la eficiencia operativa y refuercen la confianza de las personas usuarias en el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

TABLA 5 | EMPRESAS PROVEEDORAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | 2025

Empresa Concesionaria	Metro S.A.	Administrador Financiero de Transantiago S.A.	SONDA S.A.	INDRA Sistemas CHILE S.A.	GLOBE S.A.	MOVIRED S.P.A*	Banco del Estado de Chile	K Uno SPA	K Cuatro SPA	Provebus SPA
Funciones	Emisor del medio de acceso. Operador de la red de carga del medio de acceso en superficie y subterráneo.	Administración financiera de los recursos del Sistema.	Proveedor de servicios tecnológicos para buses. Proveedor de los Sistemas centrales (clearing, switch, seguridad).	Proveedor de servicios tecnológicos para Metro y EFE Central.	Operador de la red de carga del medio de acceso en la nube. Emisor del medio de acceso virtual.	Operador de la red de carga del medio de acceso en la nube. Emisor del medio de acceso virtual.	Proveedor de Servicios de Pago Directo	Suministradora de 82 buses maca Mercedes Benz a MTT, mediante actas de formalizaciones suscritas con STU.	Suministradora de 992 buses marca Foton a MTT, mediante actas de formalizaciones sucritas con STU, RBU, Buses Omega y BUses Alfa.	Suministradora de 564 Buses marca Volvo Euro VI a MTT, mediante actas de formalización suscritas con Alfa (82), Omega (93), y RBU(155 U11, 236 U13)
RUT	61.219.000-3	99.597.320-0	83.628.100-4	96.851.110-6	99.544.220-5	77.368.758-7	97.030.000-7	77.371.358-8	77.371.406-1	77.371.382-0
Página web	www.metro.cl	-	www.sonda.com	www.indracompany.com	www.pagoya.cl	www.movired.cl	www.bancoestado.cl	www.kaufmann.cl	www.kaufmann.cl	https://www.volvochile.cl/
Representante Legal	Felipe Bravo Busta, Gerente General	Armando Espinoza Basualto, Gerente General	Marcelo Castiglione Veloso, Gerente General	Maria Hortencia Arancibia y Marcelo Peñailillo Briceño	Jaime Godoy Cifuentes, Director Ejecutivo	Ligia Suárez Acuña, Directora Ejecutiva	Daniel Hojman T.	Carlos Anwandter Grallert	Cristian Contreras Faúndez	Jaderson Chervinski
Accionistas y porcentaje de participación.	- Fisco de Chile / Ministerio de Hacienda (60,68%) - CORFO (39,32%)	- Banco Estado (21%) - Banco de Chile (20%) - Banco Santander (20%) - BCI (20%) - Sonda S.A. (9,5%) - Promotora CMR Falabella S.A. (9,5%)	- Indico S.A. (37,77%) - Inversiones Santa Isabel LTDA. (12,36%) - BICE Inversiones CdeB S.A. (7,32%) - Inversiones Yuste S.A. (3,59%) - BTG Pactual Chile S.A. CdeB (3,40%) - Bolsa de Comercio de Santiago (2,19%) - Fondo Mutuo BTG Pactual Chile Accion (2,03%) - Koyam S.A. (1,72%) - Banco Santander por cuenta de Inv. Extranjeros (1,69%) - Santander Corredores de Bolsa LTDA. (1,49%) - AFP Habitat S.A. fondo C (1,44%) - Inversiones La Laguna Spa (1,41%)	- INDRA Sistemas S.A. (99,9%) - INDRA Business Consulting S.L.U (0,01%) - INDRA Sistemas S.A.: - Advanced Engineering and Manufacturing, S.L.; 14,3% -Amber Capital Investment Management ICAV-Amber Global Opportunities Fund: 6,23% -Ing.GROEP N.V.: 5,17% -JPMorgan Chase&CO: 16,45% -Oughourlian, Joseph: 5,12% -Sapa Placencia S.L.: 7,9% -Sociedad Estatal de Participaciones Industriales: 25,15% - Free float 19,68%	- Globe Marketing Directo LTDA. (33,3%) - Asesorías e Inversiones SCL Consulting LTDA. (33,3%) - Asesorías e Inversiones Los Albatros SpA. (33,3%)	- Ligia del Tránsito Suárez Acuña (100%)	- Estado de Chile (100%)	- Sociedad de Inversiones K Uno SpA (99%) - Comercial Kaufmann S.A. (1%)	- Sociedad de Inversiones K Cuatro SpA (99%) - Infrabridge EBus Chile SpA (*) (0,5%) - Comercial Motores de los Andes SpA (0,5%)	VFS Chile S. A. 76.015.508-K 100% de participación
Domicilio	Av. del Libertador Bernardo O`Higgins 1414, Santiago	Av. El Bosque Norte 0211, oficina 329, Las Condes.	Teatinos 500, Santiago	Av. Cerro El Plomo 5260, piso 8, Las Condes.	Apoquindo 4001, oficina 504, Las Condes.	Las Bellotas 199, oficinas 41,42 y 45, Providencia.	Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago.	Avda. Gladys Marín Millie 5830, Estación Central, Santiago	Avda. Gladys Marín Millie 5830, Estación Central, Santiago	Av. Presidente Eduardo Frei Montalva 8691. Quilicura, Santiago
Entrada en vigencia del contrato	21/12/2012	14/12/2012	14/12/2012	30/07/2013	15/12/2021	15/12/2021	12/01/2022	L024-U52-001: Suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2686/2021 de 09/08/2021 L024-U52-003: Suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2693/2021 de 09/08/2021	L024-U46-001: Suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2689/2021 de 09/08/2021 L024-U46-002: Suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2691/2021 de 09/08/2022	L024-055-O04: suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2688/2021 de 09/08/2021 L024-U55-O05: suscrito 20/07/2024, aprobado por REX 2684/2021 de 09/08/2021 L024-U55-O06: suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2695/2021 de 09/08/2021 L024-U55-O01 suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2687/2021 de 09/08/2021 L024-U55-O02 suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2683/2021 de 09/08/2021 L024-U55-O03 suscrito 20/07/2021, aprobado por REX 2694/2021 de 09/08/2021
Fecha de término de la concesión	31/08/2029	31/12/2025	11/02/2027	06/02/2028	15/12/2026	15/12/2026	12/01/2027	23/06/2033	24/12/2037	23/08/2034

(1)(2) Datos informados por CMF al 12/2025. Fuente: https://www.cmfchile.cl/institucional/mercados/entidad.php?mercado=V&rut=83628100&grupo=&tipoentidad=RVEMI&row=AAAwy2ACTAAABzEAAR&vig=VI&control=svs&pestania=5

* Empresa Transacional de Recaudo y Desarrollo de Plataformas Digitales de Transporte e Industria Prepago SPA.

MODERNIZACIÓN SISTEMA DE TICKETING - INNOVADORES MEDIOS DE ACCESO

Como una forma de incentivar el uso del transporte público y mejorar la experiencia de los pasajeros, en los últimos años se han incorporado en el sistema de Ticketing nuevas alternativas, más modernas y accesibles, que recogen la experiencia de países desarrollados en esta materia.

Tras la creación de nuevos medios de acceso y pago mediante código QR y sistemas de recarga automática avanzados, este periodo estuvo marcado por el fuerte crecimiento del ecosistema de pagos digitales, superando los 1,4 millones de personas con uso en un mes. Desde el inicio del pago con QR, se han sumado 7 nuevas aplicaciones, diversificando las alternativas que la población tiene para pagar sus tarifas. Durante 2025 dimos los primeros pasos en la habilitación del ecosistema de pagos digitales para las y los estudiantes, mediante el inicio del piloto de tarifa estudiantes en el QR. Este proceso ha incluido la implementación de mecanismos de recarga automática y sistemas prepago y pospago, integrados en diversas aplicaciones móviles. Estas iniciativas buscan fomentar el acceso al transporte público y disminuir la evasión, a partir de mejorar la experiencia de las personas usuarias.

A) Estrategia de modernización del sistema de Ticketing

En el marco de la modernización del sistema de ticketing, en 2024 el Grupo Banco Mundial realizó una consultoría a DTPM que permitió una revisión integral de los procesos asociados, verificando su consistencia, pertinencia y alineamiento con los objetivos institucionales. Mediante cinco entregables se recogieron recomendaciones basadas en casos internacionales exitosos, que validaron técnicamente la correcta orientación de las prácticas vigentes en DTPM y su adecuación a los estándares definidos. De acuerdo con este diagnóstico y el estudio de casos comparados, se ha dado prioridad a proyectos estratégicos que permitirán avanzar con el proceso de modernización, el sistema de ticketing Red Movilidad, mejorar las alternativas de pago de tarifas en el transporte público, y habilitar nuevas estructuras tarifarias que respondan de mejor manera a las necesidades de movilidad de la población. Con estos insumos, DTPM comenzó el trabajo para definir una estrategia para la renovación de los distintos elementos asociados a este sistema. Los proyectos asociados a la primera fase de la estrategia de modernización son: (i) la habilitación del pago mediante tarjetas de débito, crédito y prepago, (ii) la modernización de la tarjeta Bip!, incorporando un nuevo estándar tecnológico, y (iii) la expansión del pago mediante código QR, que permitirá reducir la dependencia a las redes de carga presenciales.

Durante el primer semestre de 2026 estará disponible la hoja de ruta para la modernización del sistema de ticketing de Red Movilidad, con el objetivo de poder difundir con la industria los próximos pasos, y así entregar certezas con un horizonte temporal para los siguientes 5 años.

Un paso muy relevante en este ámbito es la activación de la línea de trabajo que permitirá la renovación tecnológica de la tarjeta Bip!. Con más de 90 millones de tarjetas emitidas en la historia, la Bip! se ha convertido en un símbolo de nuestro sistema de transporte público. Sin embargo, y en línea con un proceso natural derivado de la constante modernización del sistema, se ha evidenciado la necesidad de contar con una nueva tarjeta Bip!, que permita abordar de mejor manera los desafíos actuales de Red Movilidad. Algunos ejemplos son la integración de nuevos modos de transporte, la habilitación de nuevas estructuras tarifarias y la expansión territorial del Sistema. Durante 2025 se avanzó en la generación de pruebas técnicas y los primeros elementos de la especificación de una nueva tarjeta, construida sobre la base de estándares internacionales, que permitan asegurar la interoperabilidad y reducir la dependencia de proveedores

Otro avance en la estrategia de modernización fue la habilitación del pago con tarjetas de débito, crédito y prepago en el sistema de transporte público metropolitano. Mediante la coordinación con distintos actores del ecosistema de medios de pago, se realizaron las pruebas preliminares de esta tecnología que permite facilitar el proceso de pago de millones de personas. A la fecha de publicación de este informe se encuentra vigente el pago con tarjetas o dispositivos digitales (mediante wallet), sin la necesidad de recargar como en el caso de la tarjeta Bip!, en los validadores de Metro y el Tren Nos - Estación Central. Se encuentra en curso el proceso que habilitará la incorporación de esta modalidad a los buses Red, para unificar los modos de pago en todo el sistema integrado.

B) Ecosistema de pagos digitales en el transporte público – Presente y futuro

Potenciar el crecimiento del ecosistema de pagos digitales con QR como uno de los pilares de la modernización del sistema Red Movilidad, tiene el objetivo de mejorar la experiencia de viaje, reducir barreras de acceso y promover el uso de tecnologías seguras, eficientes y centradas en las personas usuarias. El ecosistema está estructurado en base a dos modelos complementarios: (i) las cuentas QR en modalidad prepago (bip!QR) y (ii) las cuentas de Pago Directo en modalidad postpago. En ambas alternativas hubo avances significativos durante el año 2025, con el lanzamiento de la aplicación RutPay de Pago Directo y las aplicaciones MACH Bank y Santander, para la cuenta bip!QR. A nivel general, el ecosistema evidenció un crecimiento sostenido, superando los 4,8 millones de cuentas creadas y más de 2,6 millones de cuentas han sido utilizadas durante 2025, con una expansión acumulada cercana al 25% y una participación que alcanzó aproximadamente el 30% de los viajes asociados a la tarifa adulto, con presencia transversal en buses, Metro y Tren.

TABLA 6 | CANTIDAD DE PERSONAS USUARIAS Y USOS DE BIP!QR AÑO | 2025

	Cantidad de Personas Usuarias bip!QR (distintos)	Usos realizados	Cantidad de Personas Usuarias bip!QR (distintos)	Usos realizados	Cantidad de Personas Usuarias bip!QR (distintos)	Usos realizados	Cantidad de Personas Usuarias bip!QR (distintos)	Usos realizados
Mes/Año	2022		2023		2024		2025	
ene-25	597	2.942	30.399	395.891	111.774	2.141.294	194.706	3.481.537
feb-25	3.056	22.755	31.218	356.597	111.057	1.879.865	193.846	2.931.651
mar-25	7.346	76.611	39.389	573.884	132.576	2.483.027	223.080	4.208.290
abr-25	9.276	105.430	43.206	584.328	144.845	2.874.383	232.796	4.407.402
may-25	*11.996*	150.427	55.062	775.517	142.120	2.715.002	239.627	4.419.711
jun-25	14.304	180.896	60.044	837.796	149.762	2.653.460	249.027	4.517.773
jul-25	15.852	207.539	65.933	973.970	158.561	3.208.414	251.396	4.951.793
ago-25	19.535	281.394	83.286	1.235.902	177.996	3.317.352	263.578	4.947.858
sept-25	21.813	289.048	96.416	1.687.770	169.113	2.884.241	271.338	4.769.251
oct-25	25.371	340.532	102.297	2.011.773	183.577	3.551.166	291.399	5.643.076
nov-25	27.223	381.555	110.611	2.176.718	190.651	3.535.795	298.694	5.434.535
dic-25	29.330	397.579	114.155	2.116.107	194.586	3.620.196	314.379	5.553.085
Total	-	**2.436.708**	-	**13.726.253**	-	**34.864.195**	-	**55.265.962**

DALE QR!

El incentivo tarifario DaleQR!, implementado en septiembre de 2023, establece un Monto Máximo Mensual para las personas usuarias que utilizan código QR, tras lo cual los beneficiarios pueden viajar gratis en lo que resta del mes. Esto facilita la movilidad de miles de personas y permite a todos quienes paguen con sus códigos QR tener la certeza de que su gasto en el sistema integrado de transporte no excederá un monto fijo mensual, el cual al cierre del 2025 es de $41.000.

Respecto al alcance del beneficio, durante los primeros 4 meses desde su implementación se vieron beneficiadas un total de 32.982 personas usuarias de Red Movilidad, alcanzando a más de 19.000 personas con viajes gratis en el mes de noviembre de 2023. Este beneficio creció de la mano junto con el crecimiento del ecosistema de pagos QR. En el año 2024, 88.557 personas usuarias fueron beneficiadas con el Dale QR!, con un promedio de ahorro mensual de $8.297. En tanto, durante el 2025, más de 100.000 personas distintas accedieron a viajes gratuitos mediante DaleQR, lo que representa un crecimiento de 15% con respecto al año anterior.

Esta política pública inédita en el sistema fue reconocida y premiada por su innovación, recibiendo el premio SOCHITRAN 2025 al mejor proyecto de transporte, y reconocido por la Asociación Internacional de Transporte Público (UITP) como el mejor proyecto en Latinoamérica en la categoría “Public and Urban Transport Strategy”, siendo además uno de los 3 finalistas en la premiación a nivel mundial.

CUENTA BIP!QR

La cuenta bip!QR es una cuenta única asociada al RUN de las personas, que funciona como un Medio de Acceso a Red Movilidad. Su funcionamiento tiene similitudes con el de una tarjeta Bip! física, pero con todas las ventajas del ecosistema digital. Actualmente, su acceso está disponible a través de 6 aplicaciones diferentes: la aplicación oficial de Red Movilidad, en operación desde 2022; MercadoPago y Movired, lanzadas a público en 2023; a las que se sumaron MetroQR y Prepago Los Héroes durante 2024. En 2025, comenzó la operación de las aplicaciones Bci MACH y Banco Santander, consolidando el atractivo del ecosistema QR para la industria financiera. Con estos dos nuevos actores, se espera potenciar de manera relevante el crecimiento del pago con QR hacia los próximos años, permitiendo generar eficiencias y mejorar la experiencia de viaje de miles de ciudadanos.

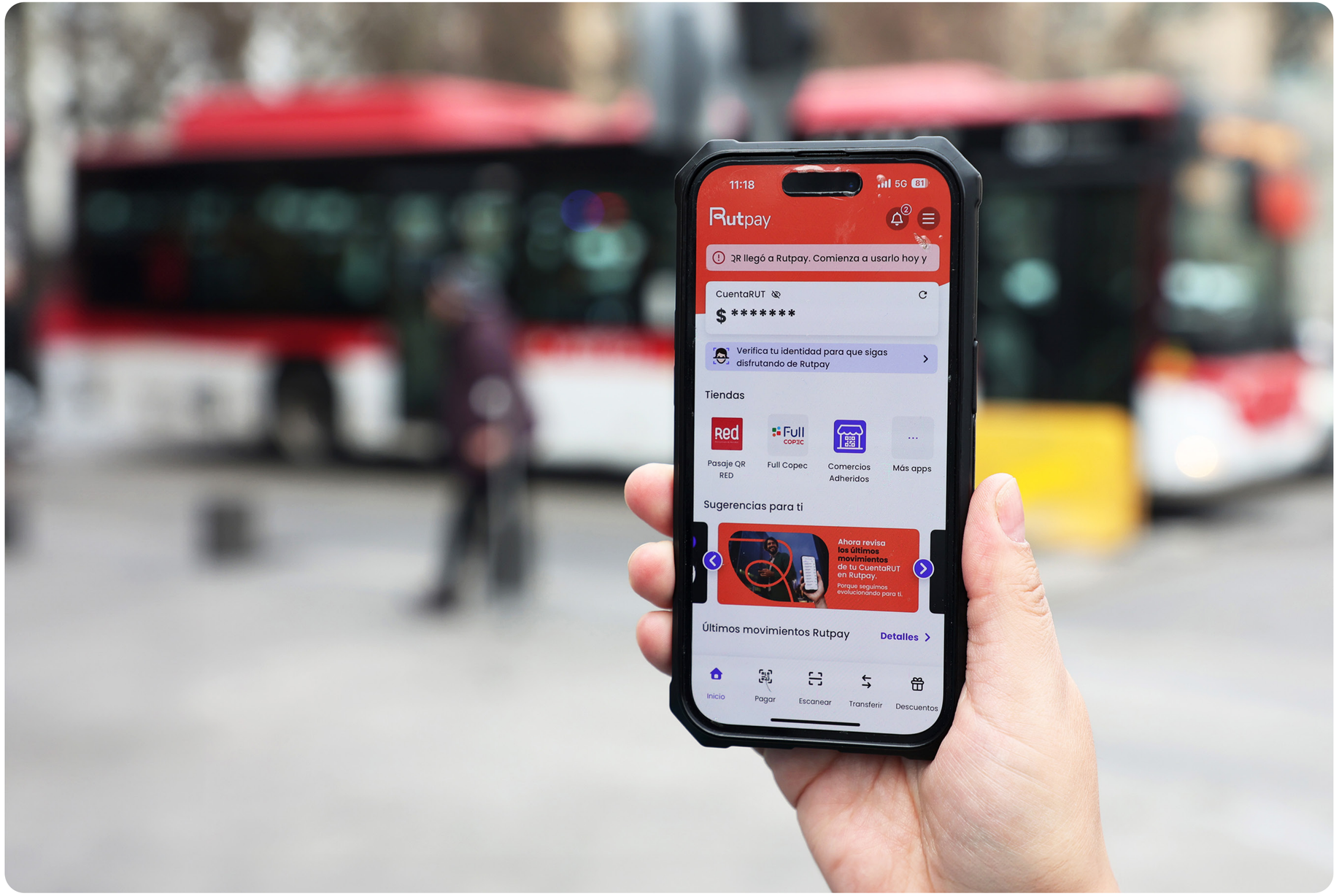
El funcionamiento es muy simple, la persona usuaria debe registrarse, la primera vez, dentro de una de las aplicaciones habilitadas mediante su teléfono, lo que le permitirá generar una Cuenta Bip!QR y cargar saldo de manera digital. La siguiente vez que inicie sesión en cualquiera de las aplicaciones oficiales, podrá acceder inmediatamente a su saldo disponible en la Cuenta bip!QR.

Para utilizar este Medio de Acceso para viajar en Red Movilidad, la persona usuaria debe generar un código QR desde cualquiera de las aplicaciones habilitadas y acercarlo al lector del validador del bus, Metro o Tren Nos - Estación Central. El ecosistema de pago con QR permite hacer uso de la tarifa integrada, pudiendo realizar trasbordos dentro del mismo viaje, solo se requiere contar con conexión a internet en el momento de generar el código QR.

En diciembre 2025, fueron más de 314.000 personas usuarias distintas las que utilizaron este medio de pago, realizando cerca de 55 millones de usos en total.

TABLA 7 | ESTADÍSTICAS DE USO PASAJE QR | 2025

	Cantidad de Personas Usuarias bip!QR (distintos)	Usos realizados	Cantidad de Personas Usuarias Pasaje QR (distintos)	Usos realizados	Cantidad de Personas Usuarias Pasaje QR (distintos)	Usos realizados	Cantidad de Personas Usuarias Pasaje QR (distintos)	Usos realizados
Mes/Año	2022		2023		2024		2025	
ene-25	34.399	161.256	459.287	5.743.967	746.074	11.730.730	967.189	14.123.364
feb-25	127.632	1.217.748	463.695	5.160.845	742.609	10.631.256	910.524	11.937.976
mar-25	221.149	2.724.029	518.548	7.220.266	798.405	13.015.014	983.608	16.275.283
abr-25	261.679	3.325.986	526.218	6.837.681	806.619	13.112.295	994.849	16.239.964
may-25	*298.945*	4.105.342	560.170	7.611.299	810.928	13.038.778	1.000.405	15.988.570
jun-25	306.969	3.979.436	578.632	7.395.190	841.579	12.744.278	1.033.853	15.963.812
jul-25	329.292	4.261.548	613.194	8.407.201	868.092	14.535.406	1.031.948	16.874.226
ago-25	364.649	5.018.685	652.541	9.376.208	881.981	14.805.577	1.037.464	16.582.922
sept-25	384.709	4.917.235	695.934	10.172.740	893.454	13.775.409	1.060.479	16.009.797
oct-25	422.188	5.480.350	730.420	11.760.843	932.090	16.063.204	1.077.229	17.878.374
nov-25	441.482	5.941.484	753.292	12.195.557	954.213	15.388.386	1.081.710	16.730.730
dic-25	473.122	6.275.144	777.219	12.549.191	967.189	15.760.714	1.114.841	16.939.709
Total	-	**47.408.243**	-	**104.430.988**	-	**164.601.047**	-	**191.544.727**



SERVICIO DE PAGO DIRECTO

Desde 2023 el pago de pasaje mediante este mecanismo ha ido capturando una cuota de mercado cada vez mayor, sumando durante 2025 más de 593.000 nuevas personas usuarias enroladas, superando las 721.000 transacciones diarias y más de 1,1 millones de usuarios activos mensuales, con un 13% de crecimiento respecto al año anterior.

El sistema de Pago Directo, implementado actualmente por Banco Estado, concentra el 78% de las transacciones de pagos digitales, siendo el actor de mayor participación en el ecosistema. Este servicio está disponible para todos los clientes del banco, permitiéndoles acceder a cualquiera de los modos de transporte del Sistema integrado: Buses, Metro y Tren Nos - Estación Central. Al final del día, se calcula el monto correspondiente a los viajes realizados, generando un cobro directo en la cuenta bancaria seleccionada por la persona usuaria. Durante el año 2025, la Contraloría General de la República aprobó el modelo de contrato tipo que permitirá expandir la cantidad de empresas que prestan el servicio de Pago Directo, luego de esto, se publicó una convocatoria abierta que despertó gran interés de la industria. Ya hay una nueva empresa que ha suscrito el contrato para la prestación del servicio y distintos actores del ecosistema Fintech local han manifestado su interés en sumarse al ecosistema de pago con QR de Red Movilidad.

GESTIÓN DE FLOTA E INFORMACIÓN A PERSONAS USUARIAS

A comienzos del año 2025, la Contraloría General de la República aprobó las Bases de Licitación Pública para la Provisión de Servicios Tecnológicos de Gestión de Flota e Información a Personas Usuarias como Servicio Complementario del Sistema de Transporte Público Metropolitano N.º LP GF 001/2023. Posteriormente, en el mes de abril, se publicó el llamado a licitación, marcando formalmente el inicio del proceso y su apertura al mercado.

Este proceso inédito se gestó en el marco de una necesidad de cambio sustentada en el gran volumen de datos que maneja el Sistema y la necesidad de digitalizar la movilidad en la ciudad. En este contexto, el MTT decidió implementar un proceso de transformación tecnológica del STPM, el cual tiene como objetivo renovar gran parte de las distintas tecnologías, servicios y sistemas tecnológicos que el transporte público requiere para su correcto funcionamiento, haciéndose cargo de los principales desafíos y cambios que enfrentan las ciudades. Mediante esta transformación se busca contar con soluciones y herramientas tecnológicas que permitan ofrecer servicio de transporte público de estándar mundial.

En este sentido, el proceso reestructura los servicios tecnológicos que requiere el Sistema desagregando los actuales servicios tecnológicos en, a lo menos, dos proveedores. Lo anterior consistirá en la separación del servicio de validación de los medios de acceso, que continuará prestándose por SONDA S.A., de la provisión de servicios tecnológicos de Gestión de Flota e Información de Personas Usuarias consistentes en la prestación del Sistema de Gestión de Flota (SGF) y el Sistema de Información a Personas Usuarias (SIPU), los que serán entregados a un nuevo proveedor.

El SGF es el sistema encargado de proveer las herramientas tecnológicas para monitorear los buses, gestionar incidentes y coordinar la operación diaria; siendo la fuente de información del Sistema para el cálculo de los principales indicadores de calidad del servicio que se establecen en los contratos de concesión de uso de vías y condiciones específicas de operación. Además de obtener información de otras variables relevantes para la gestión de la operación, administración de los contratos de concesión, y condiciones específicas de operación.

Por otro lado, el SIPU genera información detallada y en línea de la operación de los distintos servicios de transporte, considerando el estado de la operación, los tiempos de viaje y las predicciones de llegada a paradas y puntos clave de la ruta, permitiendo a las personas usuarias disponer de las herramientas necesarias para realizar una correcta planificación y toma de decisiones al momento de realizar sus viajes.

Dentro de las características principales del nuevo servicio se encuentran:

- Herramientas para la gestión en tiempo real de sistemas de transporte público urbano, lo cual implica una mejor reacción frente a incidencias en ruta, comunicación en tiempo real con el personal de conducción e integración en línea de sistemas de datos mediante streaming de cámaras, telemetría de los vehículos y ticketing.

- Generación de datos de calidad e información para personas usuarias, que mediante GTFS-Real Time permitirá informar oportunamente cualquier disrupción en la operación mediante datos estandarizados (App Red, Google Maps, entre otras). En la misma línea, permitirá generar anuncios de próxima parada en más de 3.000 buses con pantalla interior.

- Contadores de pasajeros en 25% de la flota, lo cual permitirá generar datos para la optimización de la oferta y la medición precisa de la evasión.

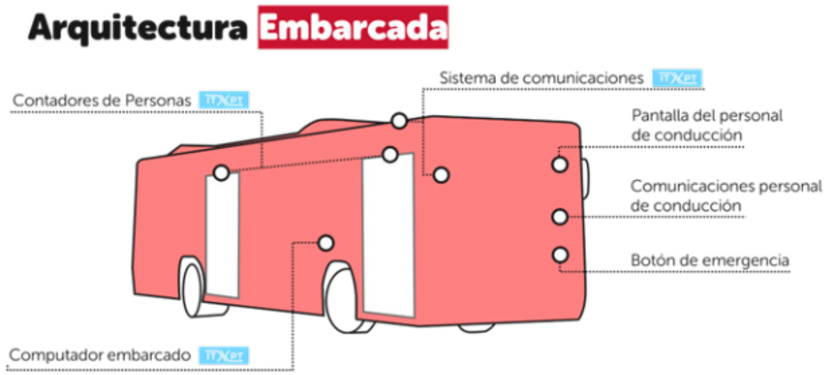
- Uso de estándares internacionales para carga y exportación de datos, reduciendo tiempos y costos de integración entre sistemas.

La convocatoria generó un alto nivel de interés entre actores nacionales e internacionales, tal que un total de 25 empresas manifestaron su intención inicial de participar, reflejando la relevancia que este proceso y el Sistema de Transporte Público chileno tienen a nivel global. En este amplio alcance, cabe destacar el Convenio de colaboración con la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera (InvestChile), que permitió que este llamado alcanzara al público objetivo de este tipo de servicios, con campañas en inglés y español mediante las redes sociales de InvestChile y de manera presencial a través de las oficinas de la Agencia en el exterior.

Tras el cierre del período de recepción de ofertas, se registraron tres propuestas formales presentadas mediante consorcio, de los cuales todos incorporan empresas de capitales extranjeros con experiencia internacional probada en el tema. Las tres propuestas presentadas fueron consideradas admisibles y posteriormente técnicamente aceptables. Tras la evaluación técnica, se realizó el acto de apertura económica, en el cual las tres ofertas fueron consideradas admisibles.

Finalmente, la comisión de apertura y evaluación realizó la evaluación económica y final, mediante la cual, a la luz de los criterios establecidos en bases de licitación, se pronunció con una propuesta de adjudicación, la que posteriormente fue derivada a Contraloría General de la República para el debido control de legalidad.

FIGURA 4 I CARACTERISTICAS FUNCIONALIDAD DE FLOTA



Con fecha 13 de febrero de 2026, se publicó en la página web del DTPM la Resolución de Adjudicación tomada de razón por CGR, adjudicando el concurso al Consorcio Novamobility, compuesto por las empresas SONDA S.A. y la francesa EQUANS. Ésta última tiene experiencia en prestación del mismo servicio en ciudades como Paris, Bruselas, Ginebra, Casablanca y Quebec. El contrato tiene una duración de 12 años, con posibilidad de extensión por dos años en función del desempeño operacional.

Paralelamente, inició la fase de diseño detallado del nuevo servicio, el desarrollo de las integraciones tecnológicas necesarias entre los distintos actores del sistema, y la planificación del proceso de transición entre el proveedor saliente y el proveedor entrante. Este período es clave para asegurar la continuidad operativa, la correcta implementación de las mejoras comprometidas y la modernización progresiva del servicio ofrecido a las personas usuarias.

GOBERNANZA DE DATOS

DTPM comenzó un proyecto de Gobernanza de Datos del Sistema de Transporte Público Metropolitano que avanzó desde una etapa de implementación inicial hacia un proceso de consolidación operativa, técnica y organizacional. En este período, se puso en operación productiva los tres pilotos estratégicos desarrollados durante 2024, correspondientes a las gerencias de Operaciones y Mantenimiento, Finanzas y Sistemas Inteligentes de Transporte, permitiendo validar los modelos de datos, los flujos de información y las herramientas de análisis en un entorno real de operación. Es así que se encuentran en funcionamiento los flujos que permiten sistematizar los insumos para el cálculo de indicadores de desempeño operacional, la generación de alertas automáticas sobre el funcionamiento del ecosistema de pago con QR y el chatbot que permite obtener datos de transacciones mediante el uso de lenguaje natural.

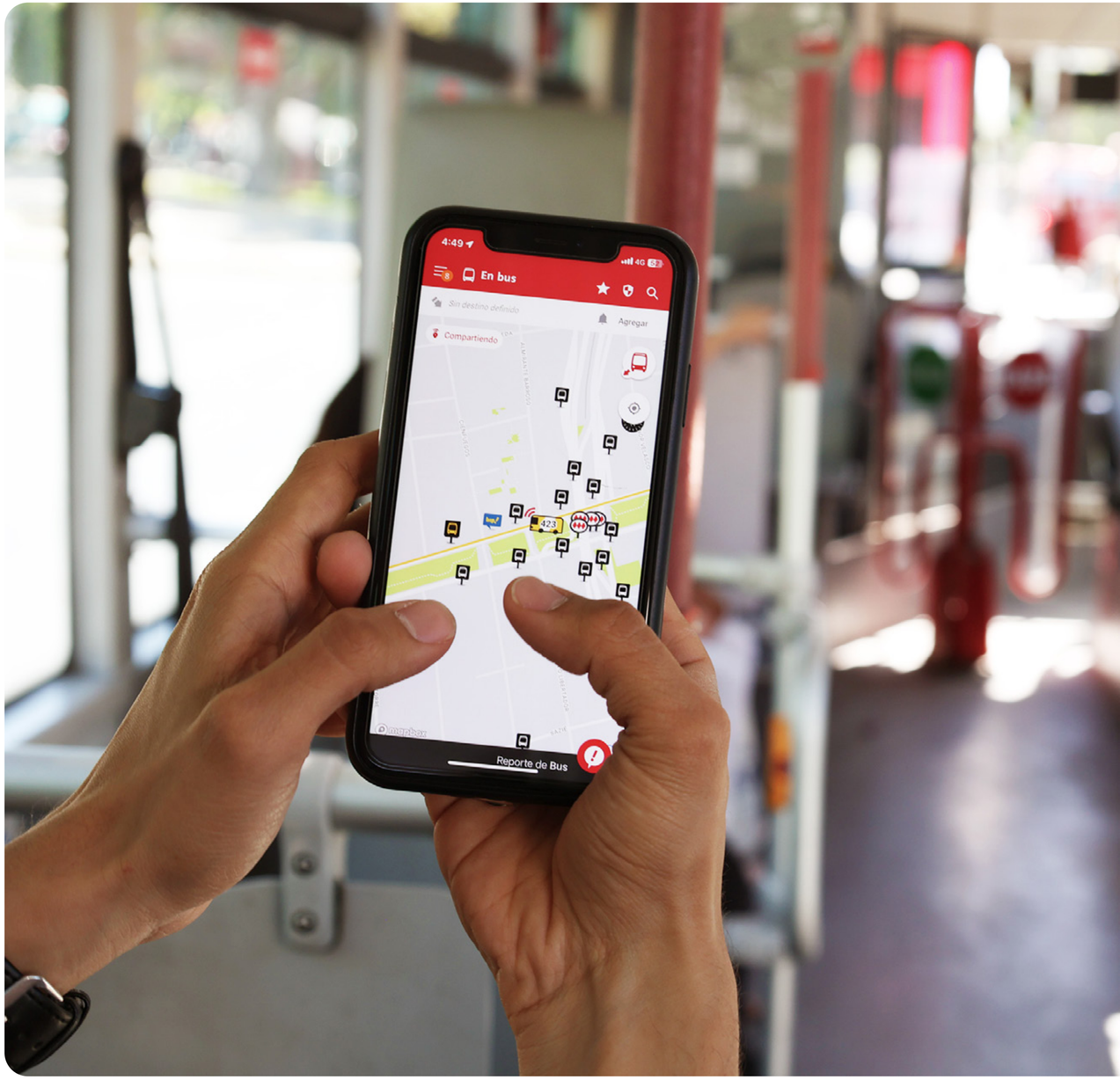
En su conjunto, los hitos alcanzados alcanzados durante estos años permitieron avanzar en la maduración del modelo de gobierno de datos del DTPM, sentando las bases para una gestión más autónoma, sostenible y basada en evidencia, y preparando a la organización para escalar progresivamente el uso estratégico de los datos en la toma de decisiones y en la mejora continua del Sistema de Transporte Público.

Uso de datos demográficos

Durante 2025, se expandió el convenio entre la Subsecretaría de Transportes y el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), permitiendo acceder a nuevos datos demográficos que permitirán potenciar el nivel de comprensión que se tiene sobre las decisiones de las personas usuarias y apoyar los procesos de planificación y diseño del Sistema de Transporte Público Metropolitano.

La colaboración conjunta entre el DTPM y el SRCel ha permitido realizar análisis que permiten monitorear adecuadamente el funcionamiento de beneficios como el incentivo tarifario DaleQR, para el que se genera un permanente monitoreo de la población que accede al mismo. Solo a modo de ejemplo, si bien un 54% de la población que utiliza mensualmente el ecosistema de pagos digitales es de sexo femenino, solo un 45% de quienes acceden a viajes liberados son mujeres. Lo anterior permite visibilizar que, a nivel promedio en la población, los patrones de viaje difieren entre distintos sexos. De la misma manera, la participación de personas extranjeras aumenta al doble (de 15% a 30%) entre quienes acceden al DaleQR! mensualmente. Cabe destacar que el uso de datos sensibles se lleva a cabo bajo estrictos estándares de protección de datos personales, asegurando la confidencialidad de la información y promoviendo un uso responsable, utilizando solo la información de forma agregada y anonimizada para entender patrones y distribuciones demográficas de las personas usuarias del Sistema, en beneficio de la ciudadanía.

El trabajo conjunto entre los equipos del DTPM y el SRCel, demuestra el compromiso con la construcción de un Sistema de Transporte Público más eficiente, equitativo y sostenible, poniendo en el centro a las personas, alimentando de información detallada para el diseño de una mejor ciudad, pensada especialmente en mujeres y quienes presentan necesidades de movilidad diversas, desde un enfoque interseccional.



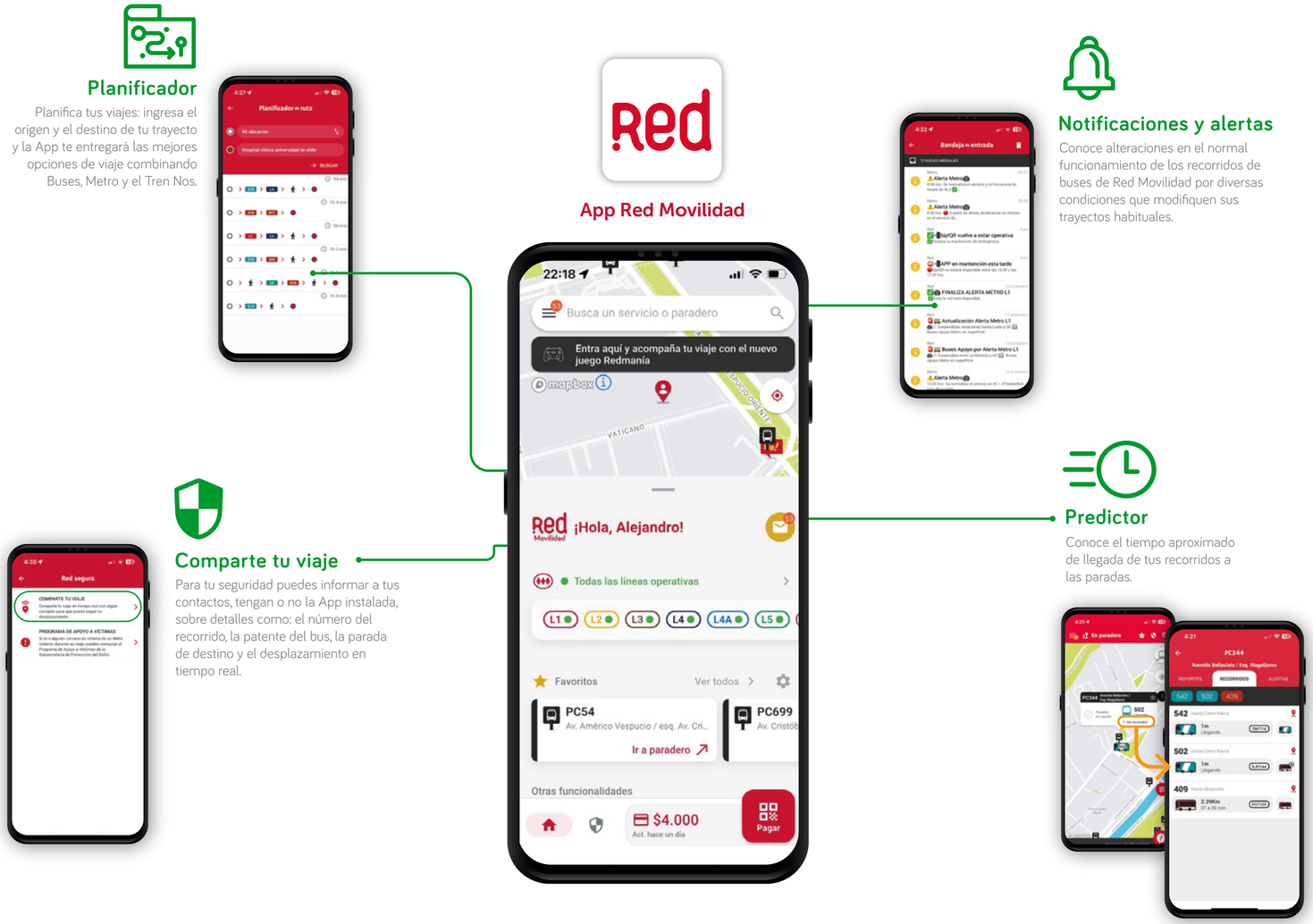
APP RED MOVILIDAD

En el periodo, la app Red Movilidad mantuvo su consolidación como una herramienta clave para las personas usuarias del Sistema, reflejándose en un aumento significativo en su adopción y uso. A comienzos de 2025, los usuarios activos mensuales (MAU, por su sigla en inglés) eran 1.079.000, los que durante el mismo año aumentaron en un 30% llegando a 1.400.000 MAU. Asimismo, se mantuvo la consolidación del uso del QR como un mecanismo de pago, con un 32% de aumento en los usuarios activos mensuales de esta funcionalidad. Las transacciones de pago aumentaron de igual manera en un 32%, alcanzando un total de 35,6 millones durante ese año. Por su parte, el uso del predictor en tiempo real de llegada de buses a paradas se ha consolidado y estabilizado en los tiempos de respuesta en horarios punta, permitiendo que miles de personas realicen más de 396 millones de consultas de predicción mensualmente.

En el marco de la mejora continua de la experiencia de las personas, en el segundo semestre de 2024 se realizó un exhaustivo estudio de la App Red Movilidad, en conjunto con una empresa asesora especializada. Este análisis identificó áreas de oportunidad de mejora y propuso quick wins (acciones a corto plazo, que reportan buenos resultados) para garantizar que el diseño de la aplicación esté alineado con las expectativas y necesidades de las personas usuarias y los objetivos estratégicos del DTPM. A partir de este estudio, durante 2025 se implementó un rediseño completo de la aplicación, con el propósito de incrementar su uso, mejorar la satisfacción de las personas usuarias, fomentar el pago a través de la aplicación y promover una comunicación efectiva.

Entre las principales iniciativas de 2025 destaca la incorporación de pago mediante códigos QR desde un Smartwatch, que permite a las personas usuarias evitar sacar el celular del bolsillo para validar en el STPM. Además, integró un sistema de witget con las paradas favoritas y estado de estaciones de Metro. Esto permite dar una experiencia de uso personalizada para cada usuario, teniendo a la mano la información de paradas habituales y de la red de Metro, y así informar de manera ágil situaciones de disrupción en la operación de la red de Metro a quienes utilizan la App Red Movilidad, junto con dar un acceso rápido a los tiempos de llegada de los servicios y alertas en paradas frecuentes de los usuarios.

FIGURA 5 | FUNCIONES APP RED MOVILIDAD



PILOTOS TECNOLÓGICOS

En la presente gestión se avanzó en el desarrollo de pilotos tecnológicos orientados a explorar el uso de nuevas herramientas y evaluar su potencial impacto en el funcionamiento del Sistema. Estas iniciativas se enfocan en ámbitos estratégicos como la eficiencia operativa, la modernización de los medios de pago y la incorporación de tecnologías que permitan mejorar la experiencia de las personas usuarias.

Piloto Software de optimización operacional
Durante 2023 se implementó un piloto con una herramienta de software para la optimización operacional y la definición eficiente de programas de operación, orientado a evaluar herramientas avanzadas de planificación de servicios en el Sistema de Transporte Público Metropolitano. Esta solución, basada en algoritmos de optimización matemática y técnicas de programación lineal, permitió modelar y optimizar de manera integrada variables como programación de buses, estimación de flota considerando restricciones operacionales asociadas a la electromovilidad, tiempos de regulación y restricciones contractuales y laborales.

El principal objetivo del piloto fue contrastar los procesos tradicionales de programación con un enfoque soportado en analítica avanzada, evaluando su capacidad para mejorar la eficiencia en la utilización de flota, reducir kilómetros improductivos y optimizar la asignación de recursos humanos, manteniendo los estándares de nivel de servicio definidos por la autoridad. Asimismo, se analizó la capacidad de las soluciones tecnológicas existentes para simular distintos escenarios operacionales permitiendo estudiar impactos antes de su implementación en terreno.

El estudio permitió generar aprendizajes relevantes respecto de la información de entrada que requieren este tipo de soluciones, la necesidad de reglas claras de programación, los desafíos que genera la operación de vehículos eléctricos y la importancia de contar con capacidades técnicas internas en el regulador para dialogar en igualdad de condiciones con las empresas operadoras respecto de sus propuestas operacionales. Los resultados del piloto fueron también un insumo relevante en el contexto del proceso de diseño de la licitación de Gestión de Flota e Información a Personas Usuarias, fortaleciendo la definición de exigencias asociadas a herramientas de planificación, capacidades de simulación y estándares de programación.

Piloto Software de planificación e interacción territorial
En paralelo, durante el año 2023 se desarrolló un piloto enfocado en explorar el potencial de uso de herramientas avanzadas de visualización de datos territoriales en el contexto de la planificación y programación operacional, el que abarcó a diversas gerencias de DTPM. La solución permite diseñar, visualizar y evaluar modificaciones de recorridos en un entorno geoespacial intuitivo, integrando información demográfica, patrones de viaje, cobertura territorial y tiempos de desplazamiento.

El objetivo principal del piloto fue evaluar el potencial de esta tecnología para fortalecer los procesos de planificación estratégica y coordinación con actores territoriales, facilitando el análisis técnico de propuestas de ajuste de recorridos, extensiones de servicios o rediseños de malla. La plataforma permitió a los distintos equipos de DTPM comprender el potencial valor asociado al uso de herramientas modernas para modelar distintos escenarios de cobertura y accesibilidad, estimar impactos en población beneficiada, tiempos de viaje y conectividad con otros modos, así como sistematizar el proceso de interacción con municipios y comunidades.

Piloto contadores de pasajeros
En 2024, se implementaron dos pilotos de contadores de pasajeros en buses del Sistema utilizando la tecnología Time of flight (ToF). A diferencia de otras tecnologías, los contadores ToF tienen la particularidad de poder construir imágenes en 3D en tiempo real a través de luz infrarroja y el tiempo que tarda en reflejarse, independiente de las condiciones del bus (iluminación), permitiendo un conteo de pasajeros de mayor precisión. Además, es capaz de reconocer la forma de los "volúmenes" construidos, diferenciando entre personas y bultos de gran tamaño, tales como bicicletas, sillas de ruedas, coches, entre otros, evitando contarlos como personas usuarias. Sumado a esto, se puede establecer una altura mínima de medición, lo que permitiría diferenciar del conteo a niños en caso de estudiar el comportamiento de validación en viajes. Los aprendizajes asociados al estudio de estas tecnologías se utilizan como insumo para el proceso de licitación de Gestión de Flota e Información a Personas Usuarias, permitiendo al equipo DTPM definir la especificación técnica requerida sobre la base de experiencia aplicada con las tecnologías.

Piloto Biometría Facial
Durante 2025 se desarrolló el piloto de biometría facial, una iniciativa destinada a evaluar en condiciones reales cómo esta tecnología puede facilitar el ingreso de las personas a los buses del transporte público. El proyecto se realizó entre mayo y octubre y contó exclusivamente con la participación de un grupo de voluntarios previamente inscritos, que habían dado su consentimiento y autorización para el procesamiento de datos. Su propósito fue observar, de manera responsable y controlada, la capacidad del sistema para identificar y reconocer a las personas inscritas al momento de subir al bus, comprender el funcionamiento de la tecnología en la operación diaria y conocer la experiencia de quienes participaron.

El piloto avanzó de manera gradual, comenzando con pruebas iniciales en un bus y ampliándose luego a más buses, lo que permitió incorporar aprendizajes y mejorar la configuración de la solución, permitiendo recopilar antecedentes sobre la correcta ubicación de cámaras dentro del bus y los niveles de precisión de la tecnología. También permitió evaluar distintos escenarios de uso para identificar las condiciones que favorecen un reconocimiento más preciso. Todo este proceso se realizó sin afectar el funcionamiento regular de los buses y considerando altos estándares de resguardo de la información utilizada.

Los resultados fueron positivos y mostraron que la biometría facial puede operar con altos niveles de precisión cuando está correctamente implementada, permitiendo también identificar los principales desafíos asociados a su uso y calibración inicial. Esto abre la posibilidad de que, en el futuro, tecnologías de este tipo contribuyan a un acceso más ágil al sistema, reduzcan fricciones en el proceso de validación del pasaje y habiliten nuevas formas de modernizar beneficios como la Tarjeta Nacional Estudiantil y la Tarjeta del Adulto Mayor. Además, el piloto permitió visualizar áreas de mejora y próximos pasos necesarios para seguir avanzando, por lo que se visualiza como próximos pasos la realización de pruebas con un universo más amplio de personas, en distintas condiciones de viaje y horarios, y una mejor integración con los sistemas de recaudo electrónico de tarifas.

En síntesis, este piloto entregó información valiosa para evaluar su potencial implementación a mayor escala, confirmando que los avances de la tecnología han acercado la posibilidad de su utilización en un contexto de operación real de transporte público, aportando a un sistema de transporte más moderno, cómodo y eficiente para la ciudadanía.

Piloto Modernización Del Instrumento De Pago Estudiantil (Tne) - Código Qr
Durante 2025 también comenzó la implementación de un nuevo piloto orientado a sumar al ecosistema de pagos con QR a las personas que son beneficiarias de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) entregada entregada por la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), incorporando el uso de un código QR como medio de validación en el transporte público. Este proyecto busca seguir consolidando la digitalización de los pagos en el Transporte Público, permitiendo facilitar el acceso de estudiantes al Sistema, simplificar la operación del beneficio y avanzar hacia soluciones más ágiles, en línea con las nuevas formas de pago que se están incorporando al transporte metropolitano.

El piloto se encuentra actualmente en su etapa inicial y se está desarrollando de manera colaborativa entre el MTT, a través del DTPM y el Ministerio de Educación, a través de la JUNAEB. Su objetivo es probar, en un entorno controlado, cómo funcionaría la transición del beneficio tarifario desde la tarjeta física hacia un esquema que permita a los estudiantes acceder al sistema utilizando un código QR desde un dispositivo móvil, manteniendo siempre los estándares de seguridad y resguardo de información correspondientes.

En esta fase temprana, el trabajo se centra en validar las condiciones tecnológicas, operativas y de coordinación necesarias para iniciar las primeras pruebas. Esto incluye evaluar cómo se integra el QR al proceso habitual de validación, analizar su funcionamiento en distintos tipos de buses y estaciones, y asegurar que los estudiantes puedan utilizar esta alternativa de manera sencilla y segura. A medida

que avance el proyecto, se recogerán aprendizajes clave que permitirán proyectar una eventual expansión.

Este piloto representa un paso importante hacia la modernización del beneficio estudiantil y la transformación digital del Sistema de Transporte Público, con el objetivo de ofrecer una experiencia más cómoda, rápida y accesible para las y los estudiantes que viajan diariamente por la ciudad a través de estas iniciativas, se continúa fortaleciendo el rol del STPM de Santiago como un referente en materia de innovación y adopción tecnológica, impulsando proyectos que contribuyan a un sistema de transporte más seguro, moderno y eficiente.

AMPLIACIÓN DE METRO DE SANTIAGO

Línea 6

La extensión de la Línea 6 desde la estación Cerrillos al poniente conectará con la futura estación Lo Errázuriz del tren que unirá Estación Central con Melipilla (proyecto Tren Alameda-Melipilla de la Empresa de Ferrocarriles del Estado, EFE), lo que significará un importante aporte a la intermodalidad y una alternativa de viaje adicional para los pasajeros del transporte público de la capital. Serán 3 kilómetros desde la estación Cerrillos hacia el poniente de la misma comuna.

Cuando la extensión de Línea 6 esté operativa, el tiempo de viaje entre la estación Lo Errázuriz y Melipilla se estima que sea de 46 minutos, lo que implica una reducción del 61% de tiempo de traslado respecto de lo que tarda actualmente.

Mientras que el tramo entre Cerrillos y la combinación con el tren en Lo Errázuriz tomará 3 minutos aproximadamente. Se estima en 90 mil las personas beneficiadas.

Durante el año 2025, los principales hitos del proyecto fueron: el inicio de la excavación en túneles interestación en PC talleres, término de la excavación de galerías en Estación Lo Errázuriz, y término trabajos previos de Sistemas en sector túnel enlace. Al cierre de diciembre, el proyecto registró un avance del 37%, manteniendo su inauguración prevista para el año 2027. El monto de inversión para esta nueva estación y extensión asciende a US$ 244 millones.

Línea 7

La futura Línea 7 se consolida como un eje estratégico para la ciudad de Santiago, con una extensión de 26 kilómetros de longitud y 19 estaciones. Este trazado conecta ocho comunas: Renca, Cerro Navia, Quinta Normal, Recoleta, Santiago, Providencia, Vitacura y Las Condes, integrando por primera vez a la Red a Renca, Cerro Navia y Vitacura. Con este avance, se beneficiará a más de 1,6 millones de habitantes. Una vez en operación, el trayecto entre las estaciones terminales se reducirá a 37 minutos, lo que se traduce en una reducción del 49% en los traslados en comparación con el sistema de buses actual, que promedia los 72 minutos aproximadamente.

En términos de desarrollo económico y sostenibilidad, la construcción de esta línea generará 25 mil puestos de trabajo durante sus años de ejecución y desde la perspectiva ambiental, el proyecto contribuirá a la descarbonización de la ciudad, con una reducción de emisiones de CO_2 equivalente a la plantación de 55 mil árboles adultos, reduciendo significativamente la huella de carbono de la capital.

Durante el año 2025, se llevaron a cabo múltiples encuentros de túneles, además del inicio de la excavación del túnel de enlace hacia talleres. En el ámbito urbano y técnico, destacan la entrega oficial del Monumento Nacional Fuente Alemana restaurado a I.M Santiago, la recepción de la RCA para el acceso norte de Baquedano y el arribo del primer lote de ventiladores para el sistema de ventilación forzada.

Al cierre de diciembre, el proyecto presentó un avance del 39% y se estima que se inaugurará el año 2028. El monto de inversión asciende a US$ 2.528 millones.

Línea 8

La Línea que unirá la comuna de Providencia con La Florida será un trazado de aproximadamente 19 kilómetros y 14 nuevas estaciones que irán de norte a sur por los ejes de las avenidas Los Leones, Macul y La Florida. Conectará cinco comunas: Providencia, Ñuñoa, Macul, La Florida y Puente Alto.

La construcción de esta Línea beneficiará a 1,9 millones de habitantes y ayudará a mejorar la calidad de servicio de las Líneas 4 y 5, sumando tres estaciones de combinación a la red: Los Leones, con Líneas 1 y 6; Chile España, con Línea 3 y Macul, con Línea 4.

Cuando esta Línea esté operativa, se estima que permitirá reducir en un 59% los tiempos de viaje entre Providencia y Puente Alto, respecto de lo que tarda actualmente, lo que equivale a 23 minutos de reducción aproximadamente.

En 2025, inició la Ingeniería de detalle del tramo 2, la tramitación de las Adendas 1 y 2, y el comienzo de la ingeniería básica de sistemas.

El monto de inversión de Línea 8 asciende a US$ 1.899 millones

Línea 9

La futura línea 9 unirá por primera vez el centro de Santiago con la comuna de La Pintana. Con una extensión de 27 kilómetros y 19 estaciones que irán de norte a sur por el eje de la avenida Santa Rosa, el trazado unirá ocho comunas (Recoleta, Santiago, San Miguel, San Joaquín, La Granja, San Ramón, La Pintana y Puente Alto) desde Recoleta hasta Puente Alto, beneficiando a más de 2 millones de habitantes.

Este proyecto no solo termina con el aislamiento histórico de sectores del sur de la capital, sino que fortalece la red con seis combinaciones estratégicas, optimizando la carga de las Líneas 2, 4 y 5.

La construcción de Línea 9 se dividirá en 3 tramos:

Tramo 1: Entre Bio-Bio y Plaza de La Pintana. Su puesta en servicio está planificada para 2030

Tramo 2: Entre Cal y Canto-Bio-Bio. Su puesta en servicio está planificada para 2032

Tramo 3: Entre Plaza de La Pintana y Plaza de Puente Alto. Su puesta en servicio está planificada para 2033

Cuando la Línea 9 esté en servicio, se estima que permitirá reducir en 58% los tiempos de viaje entre Santiago y La Pintana, respecto de lo que tarda actualmente, a 21 minutos aproximadamente.

Los principales hitos del proyecto durante 2025 incluyeron en el tramo 1 y 2 la adjudicación de las obras previas del tramo 1, la obtención de la RCA de tramos 1 y 2, inicio de la ejecución de los rescates arqueológicos, primera palada en taller y cocheras, y la adjudicación de las obras civiles principales e ITO de taller y cocheras, y en el tramo 3, el ingreso del EIA y la adjudicación de la licitación de la ingeniería de detalle PGT tramo 3.

Al cierre de diciembre, la Línea 9 presentó un avance del 2,9% y se estima que inaugurará el primer tramo el año 2030. El monto de inversión asciende a US$ 2.732 millones.

AMPLIACIÓN EFE CENTRAL S.A.

Tren Melipilla - Estación Central
El proyecto cubre 8 comunas de la Región Metropolitana: Estación Central, Cerrillos, Maipú, Padre Hurtado, Peñaflor, Talagante, El Monte y Melipilla. La iniciativa considera 11 estaciones en un trayecto de 61 kilómetros de extensión, con conexión con líneas 1 y 6 de Metro[1].

Tren Santiago - Batuco
El proyecto cubre cinco comunas de la Región Metropolitana: Lampa, Quilicura, Renca, Quinta Normal y Santiago. Considera ocho estaciones en un trayecto de 26 kilómetros de extensión y conexión con las líneas 3, 5 y 7 de Metro[2].

1 Fuente: https://www.efe.cl/proyectos/alameda-melipilla/
2 Fuente: https://www.efe.cl/proyectos/santiago-batuco

BUS
BUS
Red
Movilidad
Siempre
contigo

OBRAS QUE CONECTAN

CAPÍTULO 3

Infraestructura y priorización del Transporte Público

Construyendo una mejor movilidad

En la Región Metropolitana se ha realizado un trabajo de priorización del transporte público, proceso regular en grandes metrópolis para favorecer el uso de transporte público y así descongestionar, descontaminar y hacer más accesible la ciudad. De esta forma, se busca que los modos de transporte masivos se prefieran por sobre el uso del automóvil particular, a través de la incorporación de dispositivos de infraestructura que contribuyen a reducir la congestión vehicular, reducir los tiempos de viaje en el transporte público, mejorar la calidad de los puntos de parada y hacer un uso más eficiente de las vías disponibles.

Actualmente, la mayoría de los buses del Ssitema circulan en modalidad de tráfico mixto, por ejes compartidos con el transporte privado. Esta convivencia supone exponer al transporte público a congestión y a la interacción con otros vehículos, lo que reduce las velocidades.

Para lograr la priorización de transporte público se han desarrollado distintas medidas como la habilitación de corredores de transporte público y pistas solo bus. Estas medidas también incluyen en la priorización a los vehículos de emergencia, como ambulancias y carros de bomberos.

El Programa de Inversiones en Infraestructura del DTPM busca apoyar al Sistema de Transporte Público Metropolitano para darle mayor conectividad, consolidando la continuidad de la red de corredores y vías priorizadas, para aumentar la velocidad de circulación de buses, alcanzar un mayor cumplimiento de su frecuencia y regularidad como, también, mejorar las condiciones de espera en paraderos y, así, reducir los tiempos de viaje.

A continuación, se detalla la evolución de la infraestructura vial y de puntos de parada del Sistema, en la cual destaca para el periodo 2022 – 2025 el incremento en 100 km en las Pistas Solo Bus; aumento en 50 cámaras de fiscalización; y el aumento en 185 puntos de parada con zonas pagas.

TABLA 8 | EVOLUCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA | 2012 – 2025[1]

1 En anexos, tablas y gráficos puede encontrar evolución de la infraestructura del Sistema desde el año 2012.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
INFRAESTRUCTURA VIAL PRIORIZADA														
Vías Segregadas o Corredores (kms)	61,7	67,7	69,1	70,1	71,6	80,6	82,8	82,8	87,0	87,0	87,0	87,0	87,0	87,0
Vías Exclusivas (kms)	31,0	31,0	31,0	31,0	31,0	31,0	29,1	29,1	29,1	29,1	29,1	29,0	29,1	22,8
Pistas Solo Bus (kms -Sentido) (1)	119,3	119,3	161	180	200	203	205,2	219	295	304	305	304	330	405
INFRAESTRUCTURA COMPLEMENTARIA														
Cámaras de fiscalización	110	234	234	266	273	405	469	481	476	476	476	476	526	526
INFRAESTRUCTURA DE PARADAS														
Puntos de parada	11.165	11.271	11.325	11.328	11.339	11.261	11.327	11.366	11.314	11.337	11.370	11.675	11.889	11.990
Puntos de parada sin refugio	1.480	1.504	1.870	1.956	1.913	1.949	2.017	2.047	2.027	2.029	2.037	2.239	2.377	2.373
Puntos de parada con refugio	9.685	9.767	9.455	9.372	9.426	9.312	9.310	9.319	9.287	9.290	9.333	9.436	9.512	9.617
Infraestructura Estándar Transantiago / DTPM (2)	7.620	7.627	7.546	7.467	7.521	7.449	7.456	7.505	7.353	7.542	7.604	7.708	7.810	8.016
Infraestructura Estándar Municipal	1.840	1.915	1.684	1.680	1.680	1.638	1.629	1.628	1.751	1.748	1.729	1.728	1.702	1.601
Bajo concesión a privados (en 35 estaciones de transbordo)	225	225	225	225	225	225	225	186	183	0	0	0	0	0
Puntos de parada con Zonas Pagas	129	129	129	129	156	239	233	272	205	185	151	283	116	339
Puntos de parada con Estaciones de Pago Extra Vehicular (EPEV)	n.a	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0
Señales de parada con nuevo Sistema de información a usuarios (3)	n.a	n.a	1.996	4.640	7.937	8.516	9.012	9.559	10.112	11.243	11.090	2.152	5.231	7.053
Tótem para despliegue de información a usuarios	n.a	n.a	2	2	2	2	2	2	2	2	n.a	n.a	n.a	n.a

n.a: no aplica.
(1) Se cambió la forma de medición a partir del 2015, considerando la cantidad de kilómetros de pista marcados del eje. Anteriormente se consideraba la cantidad de kilómetros de extensión del eje pintados.
(2) Dentro de estos puntos de parada hay 89 puntos que están en los corredores.
(3) Cantidad indicada para el año 2023, corresponde al número de señales de puntos activos con señal actualizada al estándar del manual de normas gráficas que se empezó a implementar en noviembre de 2022.

Nota: Los puntos de parada indicados, son los puntos que están operativos por el programa de operación vigente. Vías Exclusivas (kms) Funcionan en horario definidos.
Pistas Solo Bus (kms) son las que funcionan las 24 horas para el transporte público y cuentan con demarcación propia. Algunas son de color rojo.
Considerar que el total de vías exclusivas se redujo respecto al año 2024, porque los ejes San Pablo y José Joaquín Pérez de vías exclusivas pasaron a ser Pista Solo Bus, en tramos puntuales.

A continuación, se presenta el estado de situación de los distintos tipos de infraestructura que sirven de apoyo a la operación de buses del Sistema Red Movilidad.

ESTACIONES INTERMODALES

Las Estaciones de Intercambio Modal (EIM) son un tipo de infraestructura fundamental para la oferta integrada del Sistema de Transporte. Permiten conectar diversos modos de transporte, lo que facilita los transbordos de los pasajeros a través de una circulación cómoda, expedita y rápida. Estos intercambios se dan, principalmente, entre la red de Metro y los servicios de transporte de buses urbanos de superficie. En algunos puntos también se puede hacer transbordos con taxis, taxis colectivos, buses rurales e incluso conectar con el aeropuerto de Santiago, como ocurre en la Estación Intermodal de Pajaritos.

La infraestructura de interconexión modal puede ser concesionada, como ocurre en las estaciones EIM La Cisterna y EIM Aeropuerto Nuevo Pudahuel, o no concesionada.
Las EIM en operación durante 2025, fueron:

- **Franklin:** Ubicada en la comuna de Santiago, tiene más de 3.600 m2, desde donde operan seis servicios de buses Red que atienden, semanalmente, a más de 75 mil usuarios, quienes tienen como origen o destino las comunas de Santiago, San Miguel, Ñuñoa, Macul, San Joaquín, Peñalolén, La Florida, Puente Alto, San Bernardo, Pedro Aguirre Cerda y Lo Espejo.

- **Los Libertadores:** Está en la comuna de Quilicura y tiene 2,8 hectáreas. Semanalmente, presta servicio a más de 155 mil usuarios de la zona norte de Santiago, a través de recorridos de buses Red, rurales e interurbanos que conectan con la Línea 3 de Metro.

- **La Cisterna:** Corresponde a la estación más grande del Sistema, tanto por su superficie (56.390 m2) como por la carga operacional. Conecta, semanalmente, a 330 mil usuarios con la Línea 2 y 4A de Metro y con recorridos de buses Red. Las personas usuarias que usan esta EIM se dirigen principalmente a La Cisterna, El Bosque, San Bernardo, La Pintana y San Ramón.

- **Bellavista de La Florida:** Ubicada en la comuna de La Florida, en la intersección de la avenida Vicuña Mackenna con calle Serafín Zamora, conecta semanalmente a más de 155 mil personas entre Línea 5 de Metro y buses Red hacia Macul, Ñuñoa, La Granja, San Ramón, La Cisterna, Pirque y Puente Alto. También, con buses interurbanos con destino a San Francisco de Mostazal, Graneros, Rancagua, Talagante, El Monte, El Paico, San José de Maipo y parte del litoral central.

- **Del Sol:** Está emplazada en la comuna de Maipú, en avenida Pajaritos, en el nudo que forman la Autopista del Sol y Américo Vespucio. Conecta semanalmente a más de 75 mil usuarios de la Línea 5 de Metro con Pudahuel, Lo Prado, Estación Central y Padre Hurtado, mediante buses Red y con buses interurbanos con destino a Malloco, Talagante, El Monte y El Paico.

- **Lo Ovalle:** Ubicada en la intersección de Gran Avenida y calle Carvajal, en la comuna de La Cisterna, esta estación intermodal conecta semanalmente a más de 150 mil personas entre Línea 2 de Metro y servicios de buses Red que operan entre las comunas de La Pintana, San Ramón, La Cisterna, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Cerrillos, San Miguel, Maipú, La Florida, La Granja, El Bosque, Puente Alto y San Bernardo; y con buses interurbanos con destino al litoral central y las comunas de Pirque y Buin.

- **Vespucio Norte:** Ubicada en el límite entre las comunas de Recoleta y Huechuraba, junto a la Autopista Vespucio Norte. Conecta semanalmente a más de 150 mil personas usuarias entre Línea 2 de Metro y servicios de buses Red que acercan a las comunas de Huechuraba, Conchalí, Recoleta y Quilicura; y con servicios rurales hacia Lampa, Colina y Til Til.

- **Pajaritos:** Ubicada en la comuna de Lo Prado, junto a la Ruta 68. Esta intermodal conecta semanalmente a más de 122 mil usuarios entre la Línea 1 de Metro y servicios de buses Red y, principalmente, con servicios interurbanos que tienen como destino el litoral de la Región de Valparaíso. Además, es una de las principales conexiones con el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, por medio de servicios de transporte de pasajeros, operados tanto por empresas privadas como a través del servicio Red 555.

- **Aeropuerto Nuevo Pudahuel:** Ubicada en la comuna de Pudahuel, en el recinto del aeropuerto Arturo Merino Benítez. Esta intermodal conecta semanalmente a más de 10 mil usuarios con el Aeropuerto por medio de servicios Red 555 y 444.

Además de estos puntos, existen otras estaciones de Metro con conexiones a distintos modos interurbanos e internacionales, como son:

- Estación Central (Línea 1 de Metro), que permite conectar con el resto del país a través de servicios de Ferrocarriles (EFE) y de buses interurbanos en el Terminal San Borja.
- Universidad de Santiago (Línea 1 de Metro), donde los pasajeros tienen conexión directa a servicios de buses hacia diferentes destinos nacionales e internacionales, a través del Terminal Alameda y el Terminal Sur.
- Los Héroes (Líneas 1 y 2 de Metro), que permite conectar con servicios de buses Red hacia diferentes destinos nacionales e internacionales en el Terminal Los Héroes.
- Lo Valledor (Línea 6 de Metro), que permite conectar con servicios de buses Red y con el Tren Nos - Estación Central.

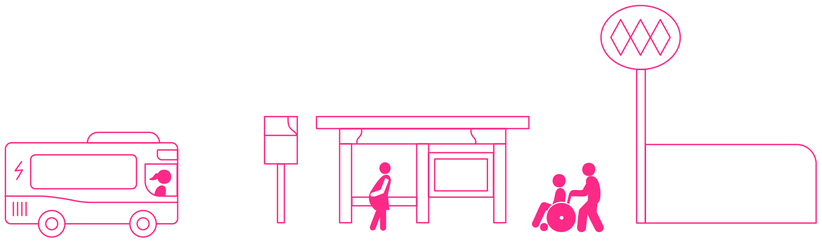
Considerando la importancia de los espacios intermodales y la contribución para mejorar las condiciones de integración del Sistema, el DTPM está permanentemente estudiando la factibilidad de generar mayor interconexión, ya sea a través de estaciones intermodales o mediante zonas de intercambio modal, que son aquellos espacios en vía pública que ofrecen una o más alternativas de transporte, particularmente, de buses Red y Metro.

Por esta razón, continúan en estudio:

- **Estación Intermodal Escuela Militar:** Cuenta con el desarrollo de anteproyecto y el estudio de modelo de negocio de la estación concluidos.
- **Otras zonas de intercambio modal:** El DTPM trabajó en forma conjunta con Metro en proyectos de nueva infraestructura intermodal de superficie:
  - » Estudio de intermodalidad entornos de las estaciones Cerrillos de Línea 6 e Irarrázaval de la línea 3; en las comunas de Cerrillos y Ñuñoa respectivamente.
  - » Estudio de intermodalidad entorno de la estación intermodal Los Libertadores de la Línea 3 en la comuna de Quilicura.
  - » Ingeniería básica para obras del entorno de la estación Fernando Castillo Velasco de la Línea 3, en la comuna de La Reina.
  - » Futura estación Estoril de Línea 7.

Además, DTPM participa en mesas de trabajo, junto con EFE, para analizar proyectos de infraestructura intermodal en las futuras estaciones del proyecto de tren de cercanía entre Quinta Normal, Batuco y Melipilla.

En el estudio de estas iniciativas se ha incorporado como objetivo mejorar el entorno de las estaciones de Metro y de EFE para que la integración de los distintos modos de transporte entregue una mayor calidad de servicio a las personas usuarias.



CORREDORES Y PISTAS SOLO BUS

Los corredores de transporte público corresponden a infraestructura especializada para dar prioridad a los buses del Sistema y facilitar la circulación de vehículos de emergencia. Además de segregar pistas exclusivas para buses, generalmente en el centro de la calzada, también consideran complejas obras adicionales que deben ser funcionales a las necesidades de los pasajeros como veredas, puntos de paradas, mobiliario urbano y paisajismos.

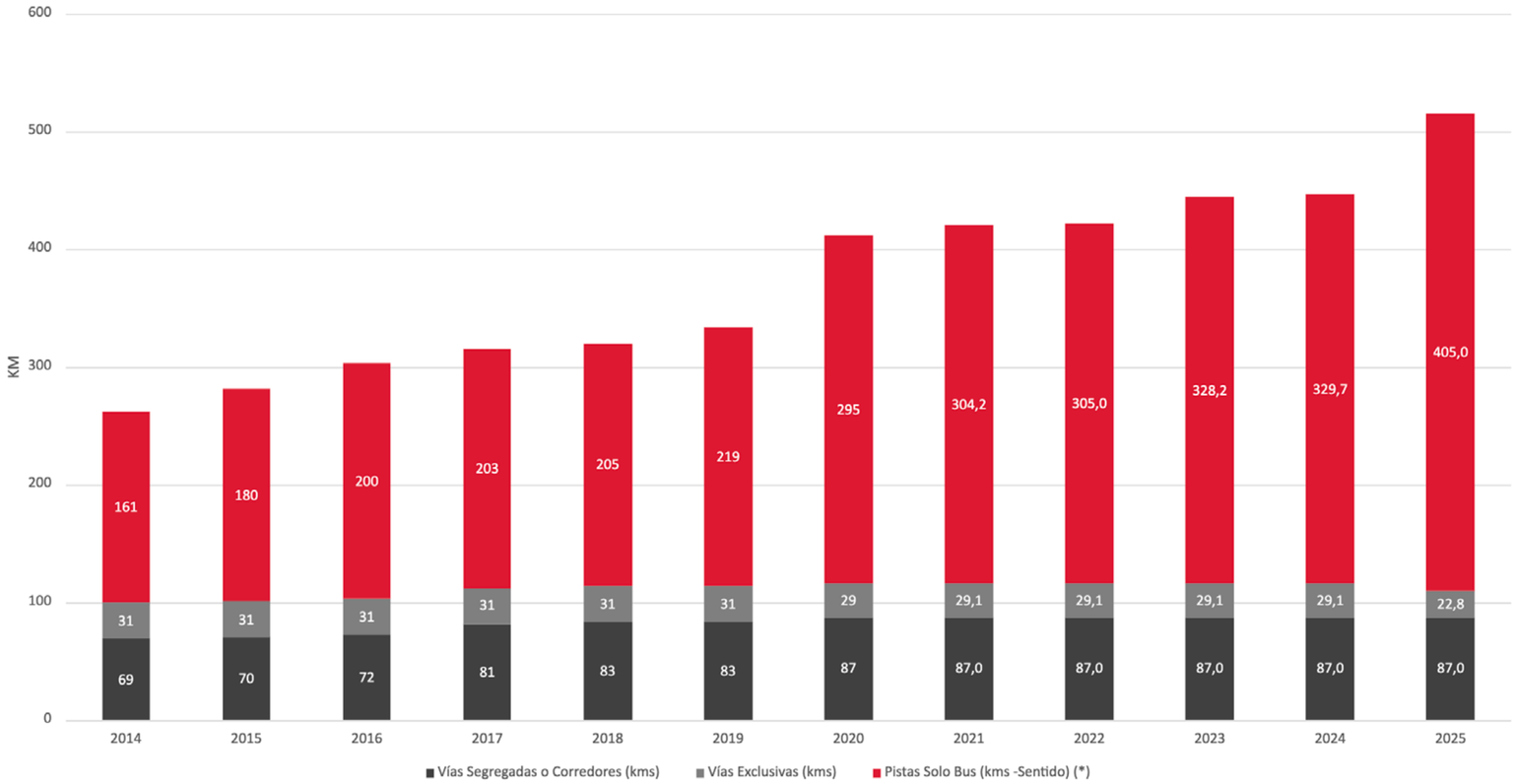
También, se han implementado Pistas Solo Bus (PSB) que, siendo de un menor costo, permiten priorizar el transporte prestado con buses Red Movilidad y, por ende, mejorar la experiencia de viaje de los usuarios.

El gráfico siguiente muestra la evolución en la implementación de la infraestructura prioritaria para buses. En él se destaca el aumento significativo que tuvieron las PSB en el periodo 2022 – 2025, incrementándose en 100 km.

Constantemente en DTPM se están analizando nuevas vías donde implementar prioridad para los buses; así como la mantención de las vías prioritarias existentes.

A continuación, se detallan los proyectos finalizados durante el 2025 vinculados a este plan.

GRÁFICO 2 | EVOLUCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL PRIORIZADA EN KM | 2012 – 2025



(*) Se cambió la forma de medición a partir del 2015, considerando la cantidad de kilómetros de pista marcados del eje. Anteriormente se consideraba la cantidad de kilómetros de extensión del eje pintado.

A) Estudio de prefactibilidad pajaritos intermedio

El estudio culminó en el mes de julio de 2025, en este se analizó el eje Pajaritos Intermedio en un tramo de 2,9 km, entre Américo Vespucio y 5 de abril, con un perfil variable en el que se pueden distinguir dos tramos: Tramo N°1 entre 5 de abril y Rafael Riesco con un perfil de dos calzadas de 7m cada una y el Tramo N°2 entre Rafael Riesco y Vespucio que presenta un perfil de 2 calzadas de 10,5 m cada una. Como producto se entregó el anteproyecto para el eje en estudio, incluyendo la respectiva Evaluación Social, en el que se contempló las especialidades de modelación, pavimentos, paisajismo, semaforización, diseño urbano, entre otros. El estudio también incluyó la elaboración de un Plan de Participación Ciudadana, que permitió informar a la comunidad sobre los alcances, beneficios y etapas del proyecto; recoger las variables críticas sobre las cuales la comunidad manifiesta mayor preocupación o reticencia, identificando las necesidades y/o expectativas de los distintos actores involucrados; y recoger propuestas de mejora y/o mitigación factibles de incorporar en las distintas propuestas preliminares para el eje, con el fin de desarrollar un anteproyecto que integre los requerimientos levantados en el proceso de participación ciudadana.

B) Estudio de prefactibilidad santa rosa interemedio

El estudio culminó en el mes de julio de 2025, en este se analizó el eje Santa Rosa en un tramo de 2,7 km, entre Américo Vespucio y Lo Ovalle, con un perfil de dos calzadas de 7m cada una, separadas por una mediana de 2m en todo el tramo de estudio. Como producto se entregó el anteproyecto para el eje en estudio, incluyendo la respectiva Evaluación Social, en el que se contempló las especialidades de modelación, pavimentos, paisajismo, semaforización, diseño urbano entre otros. El estudio también incluyó la elaboración de un Plan de Participación Ciudadana, que permitió informar a la comunidad sobre los alcances, beneficios y etapas del proyecto; recoger las variables críticas sobre las cuales la comunidad manifiesta mayor preocupación o reticencia, identificando las necesidades y/o expectativas de los distintos actores involucrados; y recoger propuestas de mejora y/o mitigación factibles de incorporar en las distintas propuestas preliminares para el eje, con el fin de desarrollar un anteproyecto que integre los requerimientos levantados en el proceso de participación ciudadana.

C) Mantenimiento de pistas solo bus

Las Pistas Solo Bus (PSB), se utilizan para priorizar el transporte en superficie, están ubicadas en el lado derecho de la vía y debidamente demarcadas. Estas pistas están destinadas a priorizar la circulación de buses del transporte público y vehículos de emergencia en todo horario. También pueden usarse por taxis, siempre que tengan pasajeros en su interior. Los vehículos particulares sólo pueden usarlas para realizar virajes a la derecha o acceder a su propiedad o estacionamiento.

Para su habilitación, cada proyecto PSB es evaluado en detalle, incluyendo las medidas necesarias para asegurar una mejora integral, como:

- Mejorar el estándar y la accesibilidad de los puntos de parada.
- Cámaras de fiscalización automática.
- Reconfiguración de los semáforos.
- Rediseño geométrico de intersecciones críticas.

La aplicación de estas mejoras se desarrolla por etapas. Partiendo por la señalización y demarcación, en una primera instancia. En una segunda etapa, procede la instalación de cámaras de fiscalización automática.

Durante 2025, se incrementaron los kilómetros de Pistas Solo Bus en 75 km, totalizando 405 Km de este tipo de dispositivos viales en Santiago. Con lo anterior, se han implementado un poco más de 100 Km de PSB en el periodo 2022 - 2025.

Del mismo modo, se concluyó el desarrollo de un Plan de Mantenimiento de Pistas Solo Bus, que en la actualidad es usado para organizar y optimizar el mantenimiento de cada pista. El plan general contempla una calendarización cíclica para las mantenciones, permitiendo así que la red de PSB se mantenga en buen estado de forma continua.

AVANCES EN CONSERVACIÓN VIAL

Una línea de acción fundamental para optimizar y actualizar permanentemente el estándar operativo y el nivel de servicio del Sistema es la conservación de la infraestructura vial, estas acciones permiten mejorar las condiciones de seguridad vial, la accesibilidad universal y de esta forma lograr mejoras sustantivas en la experiencia de viaje y la calidad de vida de las personas.

En línea con lo anterior, en el período 2022-2025 se trabajó en iniciativas de conservación y mantenimiento vial, entre las que destacan las que buscan modificar la infraestructura vial y actualizar el estándar de Vías Prioritarias del Sistema.

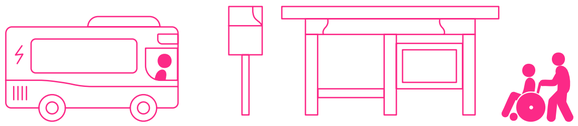
En cuanto al Sistema de Vías Prioritarias se realizaron, tanto mantenimientos a las Pistas Sólo Bus como implementación de nuevas pistas de este tipo con la finalidad expandir este tipo de dispositivos en la red y, por consiguiente, beneficiar a más personas usuarias que prefieren el transporte público.

A continuación, se presenta lo ejecutado en el periodo:

TABLA 9 | CONSERVACIÓN Y MANTENCIÓN DE VÍAS Y GENERACIÓN DE NUEVOS EJES DE PSB | 2025

Año	PISTA SOLO BUS	TIPO DE OBRA	TRAMO	COMUNA	KM
2022	Diagonal Paraguay / Santa María / Salomón Sack / Departamental	Mantenimiento	*	Santiago, Providencia, Las Condes, Ñuñoa, Pudahuel, Independencia y Santiago	70,4
	Santa Rosa / Teniente Cruz	Mantenimiento			
	Recoleta / Camino a Melipilla / Av. Irarrazaval	Mantenimiento			
	Carrascal / Chile España / Manuel Montt / Salvador / Antonio Varas	Mantenimiento			
	Los Leones / Los Conquistadores / Diagonal Rancagua / Santa María	Mantenimiento			
	Apoquindo / Bilbao / Nueva Tajamar	Mantenimiento			
	Alameda - Victor Jara	Señales de Fiscalización		Estación Central, Macul, Santiago y Providencia	0
	Macul / Irarrazaval	Señales de Fiscalización			
	Santo Domingo / Compañía / Santa Rosa / Alameda / San Francisco / San Antonio / San Martín / Merced	Señales de Fiscalización			
	Providencia / Nueva Providencia / Vicuña Mackenna / Francisco Bilbao	Señales de Fiscalización			
	Compañía de jesús / Merced / San Antonio / Santo Domingo / San Martín / San Francisco / Santa Rosa 1 / Santa Rosa 2	Mantenimiento		Santiago	12
	Vicuña Mackenna	Mantenimiento		La Florida	11
	Vitacura	Demarcación		Vitacura	
	Cerrillos	Demarcación		Cerrillos	

*Respecto a Tramo 2022, no se dispone de la información desagregada. Considerar información de Pista Solo Bus.



Año	PISTA SOLO BUS	TIPO DE OBRA	TRAMO	COMUNA	KM
2023	PSB Pedro Aguirre Cerda	Nueva	(S-N) Exposición - Av. Siete	Cerrillos	1,80
	Corredor Pedro Aguirre Cerda	Mantenimiento	(NS-SN) Departamental - Vespucio Sur	Cerrillos	8,00
	PSB Arica	Mantenimiento	San Francisco de Borja - 5 de abril	Estación Central	2,25
	PSB Ramón Subercaseaux	Mantenimiento	(PO) Exposición - Bascuñán Guerrero	Estación Central	0,70
	PSB Pedro Aguirre Cerda	Nueva	(N-S) Departamental – Exposición	Estación Central	1,80
	PSB Gabriela	Nueva	(OP-PO) Acceso sur – Santa Rosa	La Pintana	3,00
	PSB Av. José Arrieta	Nueva	(OP) Las Perdices -Jorge Alessandri	La Reina	1,90
	PSB Las Parcelas	Nueva	(PO) Río Claro - Mariano Sánchez Fontecilla	Peñalolén	1,75
	PSB Av. José Arrieta	Nueva	(PO) Las Perdices - Mariano Sánchez Fontecilla	Peñalolén	1,90
	PSB Lo Marcoleta	Nueva	(NS-SN) Lo Cruzat - Ruta 5	Quilicura	3,12
	PSB Lo Marcoleta	Nueva	(OP-PO) Santa Laura – Parroquia Jesús Obrero	Quilicura	2,50
	PSB Lo Marcoleta	Nueva	(OP-PO) Santa Luisa - B. O'Higgins	Quilicura	1,40
	PSB El Molino	Nueva	(OP-PO) Ruta 57 - Ruta 5	Quilicura	2,70
	PSB A. Manuel Antonio Matta	Mantenimiento	(OP) Av. Vicuña Mackenna - Av. Viel	Santiago	2,50
	PSB Carlos Valdovinos	Nueva	(OP) B. Guerrero - Maipú	Santiago	0,80
	PSB Vitacura	Mantenimiento	(OP-PO) El Manantial - Nueva Tajamar	Vitacura	12,94
	PSB Manquehue	Mantenimiento	(NS-SN) Rotonda Irene Frei - Pdte Kennedy	Vitacura	1,50

Año	PISTA SOLO BUS	TIPO DE OBRA	TRAMO	COMUNA	KM
2024	Carrascal	Mantenimiento	(NS-SN) General Velásquez - Jujuy	Quinta Normal	2,5
	Mapocho	Mantenimiento	(P-O) General Velásquez - Matucana	Quinta Normal	1
	Andes	Mantenimiento	(O-P) Matucana - Antonio Ebner	Quinta Normal	1,5
	Simón Bolivar	Nueva	(OP-PO) Santa Rosa - Las Torres	Maipú	3,4
	Portales	Nueva	(OP-PO) El Conquistador - 3 Poniente	Maipú	3,3
	Rene Olivares Becerra	Nueva	(PO) 4 Poniente - 3 Poniente	Maipú	1,3
	Nueva San Martín	Nueva	(OP-PO) El Conquistador - 3 Poniente	Maipú	3,2
	Tobalaba	Nueva	(OP-PO) Eliecer Parada - Cristobal Colón	Providencia	2,36
	Francisco Bilbao	Nueva	(PO) Román Díaz - Tobalaba	Providencia	3,5
	San Pablo	Nueva	(PO-OP) Sergio Valdovinos - Barros Arana	Quinta Normal	2,2
	Gabriela	Nueva	(PO-OP) Caletera Acceso Sur - Av. Concha y Toro	Puente Alto	5,2
	Gabriela Oriente	Nueva	O-P Camilo Henríquez - Av. Troncal San Francisco	Puente Alto	2
	Gabriela Oriente	Nueva	P-O Nonato Coo - Camilo Henríquez	Puente Alto	1,46
	México	Nueva	S-N Domingo Tocornal - Av. Troncal San Francisco	Puente Alto	1,8
	Concha y Toro	Nueva	N–S Jorge Ross Ossa - Eyzaguirre	Puente Alto	2
	Balmaceda	Nueva	S–N Arturo Prat - Eduardo Cordero	Puente Alto	0,9
	Jose Luis Coo	Nueva	P–O Santo Domingo - Santa Elena	Puente Alto	0,4
	Jose Luis Coo	Nueva	P–O Santo Domingo - Santa Elena	Puente Alto	0,4
	Lo Cruzat	Nueva PSB	(NS-SN) Antumalal - M. A. Matta	Quilicura	2,7
	José F. Vergara	Nueva PSB	(OP) Guardia Marina Riquelme - O'Higgins	Quilicura	0,2
	Bernardo O'Higgins	Nueva PSB	(SN) José F. Vergara - Matta	Quilicura	0,3

Año	PISTA SOLO BUS	TIPO DE OBRA	TRAMO	COMUNA	KM
2025	San Pablo	Nueva PSB	(PO-OP) Av. Teniente Cruz - Rozas Velásquez	Lo Prado	10,8
	General Óscar Bonilla	Nueva PSB	(OP) Ganímedes - Las Torres	Lo Prado	2,08
	General Óscar Bonilla	Nueva PSB	(PO) José Teniente Cruz - Santa Marta	Lo Prado	2,45
	San Pablo	Nueva PSB	(OP-PO) Av. Teniente Cruz - Av. La Estrella	Pudahuel	2,4
	José Joaquín Pérez	Nueva PSB	(OP) Las Torres - San Daniel	Cerro Navia	1,48
	José Joaquín Pérez	Nueva PSB	(PO) Teniente Cruz - Las Torres	Cerro Navia	0,93
	Mapocho Norte	Nueva PSB	(OP) Huelén - Río Boroa	Cerro Navia	1,7
	Recoleta	Mantenimiento	(NS-SN) Av. México - Av. Valdivieso	Recoleta	1,2
	Manuel Antonio Matta	Mantenimiento	(OP-PO) Av. General San Martín - Carmen Gloria Quintana	Quilicura	6
	Bernardo O'Higgins	Mantenimiento	(NS-SN) Av. Lo Marcoleta - José Francisco Vergara	Quilicura	2,5
	Vitacura	Mantenimiento	Nueva Tajamar - Av. Presidente Kennedy	Las Condes	1,1
	Vitacura	Mantenimiento	Av. Presidente Kennedy - El Manantial	Vitacura	6,6
	San Pablo	Mantenimiento	Av. La Estrella - Av. Teniente Cruz	Pudahuel	1,2
	San Pablo	Mantenimiento	Av. Teniente Cruz - Sergio Valdovinos	Lo Prado	3,15
	San Pablo	Mantenimiento	Sergio Valdovinos - Av. Matucana	Quinta Normal	2,6
	San Pablo	Mantenimiento	Av. Matucana - Teatinos	Santiago	2,3
	Santa Rosa	Mantenimiento	Av. Lo Ovalle - Av. Américo Vespucio	La Granja	2,6
	Santa Rosa	Mantenimiento	Av. Américo Vespucio - Av. Lo Ovalle	San Ramón	2,6
	Gabriela	Nueva PSB	Acceso Sur - Av. Santa Rosa	La Pintana	3,3

En línea con lo anterior, y en relación con la conservación de pavimentos durante el año 2025, se lograron importantes avances en la implementación y ejecución de proyectos de conservación y mejoras de aceras, andenes y calzadas; además del mantenimiento de Infraestructura vial como puntos de paradas, refugios y medidas de seguridad vial.

Los proyectos ejecutados fueron, los siguientes:

TABLA 10 | PROYECTOS SOLICITADOS POR EMERGENCIA Y SEGURIDAD VIAL | 2025

PROYECTO	COMUNA	EJE	TRAMO - INTERSECCIONES	EXTENSIÓN (KM)
Habilitación Eje de Movilidad Av. Independencia, Tramo 2.1	Conchalí	Av. Independencia	Autopista del Sol - Av. Cuatro Av. Dorsal - Juncal	2
Conservación Av. Vicuña Rozas	Cerro Navia	Vicuña Rozas	Cardenal Raúl Silva Henríquez - Neptuno	0,9
Conservación Av. San Pablo	Pudahuel	San Pablo	A. Vespucio – Veintidós Enlace San Pablo - La Oración	0,8
Conservación Av. Tobalaba	Peñalolén	Tobalaba	Quilín Norte - Los Presidentes	0,6
Conservación Intersección Padre Hurtado Esq. Ernesto Riquelme	La Cisterna/El Bosque	Padre Hurtado Esq. Ernesto Riquelme	Padre Hurtado Esq. Ernesto Riquelme	N/A
Conservación Intersección Sta Amalia Esq. Colombia	La Florida	Santa Amalia Esq. Colombia	Santa Amalia Esq. Colombia	N/A
Conservación Saturno	Lo Espejo	Saturno	Cardenal Raúl Silva Henríquez - Diagonal Las Torres	0,35
Conservación Av. México	Puente Alto	México	Troncal San Francisco - Domingo Tocornal	3.6
Conservación Av. Tobalaba	Ñuñoa	Tobalaba	Eliecer Parada - Av. Ossa	1.1
Conservación Diagonal Las Torres	Peñalolén	Diagonal Las Torres	Av. José Arrieta - Av. Grecia	3.2
Conservación Río Douro / Ventisquero	Cerro Navia	Río Douro y Ventisquero	Zonas Críticas	N/A
Conservación Zonas Pagas	Puente Alto	PF 272 / PF 311	Zonas Pagas	N/A
Conservación Intersecciones Críticas Zona Norte	Quilicura	El Juncal Esq. Cerro Los Cóndores / El Juncal Esq. Cerro Portezuelo	Intersecciones	N/A
Conservación Intersecciones Críticas Zona Sur	La Granja	Av. Tomé Esq. Av. Coronel	Intersecciones	N/A
Conservación Intersecciones Críticas Zona Poniente	Cerrillos y Lo Prado.	Av. Salvador Allende Esq. Vargas Salcedo / Capitán Anderson Esq. Territorio Antártico	Intersecciones	N/A

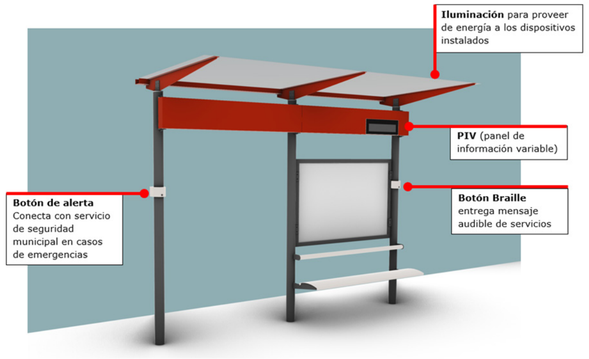
PLAN DE PARADAS SEGURAS Y ACCESIBLES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Los "Puntos de Parada Seguros, Accesibles y con Perspectiva de Género" son una iniciativa originada en 2022 que tiene como objetivo mejorar la experiencia de viaje de las personas usuarias y elevar la calidad de la infraestructura de los puntos de parada, dotando a un porcentaje importante de estos con elementos tecnológicos que permitan otorgar mayor sensación de seguridad, accesibilidad e inclusión.

Existen datos consistentes que demuestran que las mujeres son quienes más usan el transporte público, y cerca de un 65,5% de los viajes que tienen como motivo labores de cuidado lo realizan mujeres. Además, las mujeres perciben el transporte público, incluido el trayecto y el tiempo de espera en paradero, como lugares inseguros e incómodos (Encuesta de Movilidad). Lo mismo ocurre con las personas que presentan alguna condición que dificulte su acceso al Punto de Parada y a la información del Sistema, como usuarios de sillas de ruedas, con discapacidad visual, o con algún grado de discapacidad, sea ésta temporal o permanente.

Desde DTPM se ha dado respuesta a esta demanda a través de las paradas seguras y accesibles, que funcionan como apoyo a la movilidad de usuarios que lo requieren. Esta infraestructura se emplaza estratégicamente en lugares que tienen mayor concurrencia de personas ligadas a labores de cuidado y/o con movilidad reducida, tal como colegios y centros de salud.

La siguiente ilustración muestra sus características:



Los dispositivos tecnológicos incorporados en dichos Puntos de Parada corresponden a

- Panel de Información Variable (PIV)
- Botón Braille para sistema de audio
- Sistema de Iluminación de refugio
- Botón de Alerta

El PIV proporciona información a las personas respecto a los minutos que restan para que arriben los buses de cada servicio que pasan por un paradero determinado. Esto permite que, aún cuando los usuarios no posean un dispositivo con internet (por ejemplo, para el uso de aplicaciones), puedan contar con información relevante para la planificación de sus viajes. Esta característica también fue incorporada considerando a personas adultas mayores, cuyo acercamiento a nuevas tecnologías o acceso a internet es limitado, respecto de los demás miembros de la población.

El botón de braille o de audio permite que la información asociada a los servicios sea proporcionada mediante audio, con tal de apoyar a personas con visibilidad reducida. El botón de alerta permite conectar al paradero con la central de seguridad municipal, con tal de asistir a los usuarios ante situaciones de riego. La incorporación de este dispositivo es opcional, dado que la comuna debe contar con una Central de Seguridad municipal con capacidad de dar respuesta ante una emergencia.

Por último, el sistema de iluminación en el refugio permite dotar de mayor percepción de seguridad a la persona usuaria que espera en el paradero, iluminándolo mediante sistemas de empalme a la red pública de distribución eléctrica o mediante paneles fotovoltaicos.

A diciembre 2025, se han implementado más de 500 Puntos de Parada de estas características, superando la meta establecida al inicio del período de Gobierno. Un resumen con la cantidades implementadas a la fecha por comuna se presenta en la Tabla 11.

TABLA 11 | CANTIDAD DE PUNTOS DE PARADA SEGUROS, ACCESIBLES Y CON PERSPECTIVA DE GÉNERO IMPLEMENTADOS HASTA 2025

COMUNA	PANEL INFORMACIÓN VARIABLE	SISTEMA DE ILUMINACIÓN PANELES FOTOVOLTAICOS	SISTEMA DE ILUMINACIÓN EMPALME ELÉCTRICO
CERRILLOS	10	10	0
CERRO NAVIA	58	8	50
EL BOSQUE	23	5	18
ESTACIÓN CENTRAL	7	7	0
HUECHURABA	30	30	0
INDEPENDENCIA	34	5	29
LA CISTERNA	4	4	0
LA FLORIDA	21	0	21
LA PINTANA	17	17	0
LO ESPEJO	3	3	0
LO PRADO	23	23	0
MACUL	1	0	1
MAIPÚ	87	87	0
ÑUÑOA	38	38	0
PEDRO AGUIRRE CERDA	19	19	0
PEÑALOLÉN	41	40	41
PUENTE ALTO	5	5	0
QUILICURA	9	9	0
QUINTA NORMAL	32	32	0
RECOLETA	15	15	0
RENCA	24	24	0
SAN MIGUEL	13	12	1
GRAN TOTAL	**514**	**393**	**121**

PLAN DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE PARADA

El Plan de Mantenimiento de Puntos de Parada corresponde a una iniciativa de inversión financiada por el DTPM. Para su materialización, con las incorporaciones de Santiago y Providencia en 2025, se han suscrito convenios mandatos con un total de 30 municipalidades de la Región Metropolitana. En este Convenio el municipio respectivo se compromete ejecutar la puesta a punto, mantención rutinaria y conservación reactiva en cada uno de los Puntos de Parada de sus comunas. En 2022 existían 2.320 paradas en Convenio, y al cierre de 2025 son 10.507 los puntos de parada en plan de mantenimiento.

Para la ejecución de dichas labores los municipios deben licitar públicamente la contratación de estos servicios. La primera etapa de puesta a punto tiene por objetivo devolver la infraestructura de los paraderos a sus condiciones originales. Posteriormente, se inicia la etapa de mantenimiento rutinario de la infraestructura, cuyo objetivo es mantenerlos en óptimas condiciones para prestar soporte a la operación de buses y acceso de los usuarios al Sistema de Transporte Público.

Por último, la etapa de conservación reactiva tiene por objeto reparar la infraestructura en caso de que los paraderos sean vandalizados. Adicionalmente, el Plan consideró recursos para obras complementarias, lo que permitió a algunas comunas implementar las tecnologías mencionadas en la sección anterior, en al menos, el 10% de los puntos que cuenten con refugio de estándar DTPM, poniendo a disposición de los usuarios Puntos de Parada seguros, accesibles y con perspectiva de género.

La Tabla 12, muestra el número de Puntos de Parada por comuna. Las primeras treinta comunas cuentan con Plan de Mantenimiento financiado por DTPM. El resto cuenta con Plan de Mantenimiento financiado por las propias comunas.

TABLA 12 | CANTIDAD DE PUNTOS DE PARADA POR COMUNA | 2025

	COMUNA	PDP ACTIVOS
1	CERRILLOS	276
2	CONCHALÍ	315
3	ESTACIÓN CENTRAL	307
4	HUECHURABA	208
5	INDEPENDENCIA	149
6	LA FLORIDA	739
7	LA GRANJA	248
8	LA PINTANA	392
9	LO ESPEJO	215
10	LO PRADO	190
11	MACUL	272
12	ÑUÑOA	361
13	PEÑALOLÉN	416
14	PUDAHUEL	534
15	QUILICURA	402
16	QUINTA NORMAL	272
17	SAN BERNARDO	621
18	SAN JOAQUÍN	241
19	SAN RAMON	206
20	SANTIAGO	580
21	CERRO NAVIA	261
22	EL BOSQUE	261
23	LA CISTERNA	227
24	MAIPÚ	871
25	PEDRO AGUIRRE CERDA	177
26	PUENTE ALTO	971
27	RECOLETA	325
28	RENCA	291
29	SAN MIGUEL	179
30	PROVIDENCIA	243
31	LA REINA	258
32	LAS CONDES	454
33	LO BARNECHEA	201
34	VITACURA	192
35	BUIN	4
36	LAMPA	56
37	PADRE HURTADO	50
38	PIRQUE	25

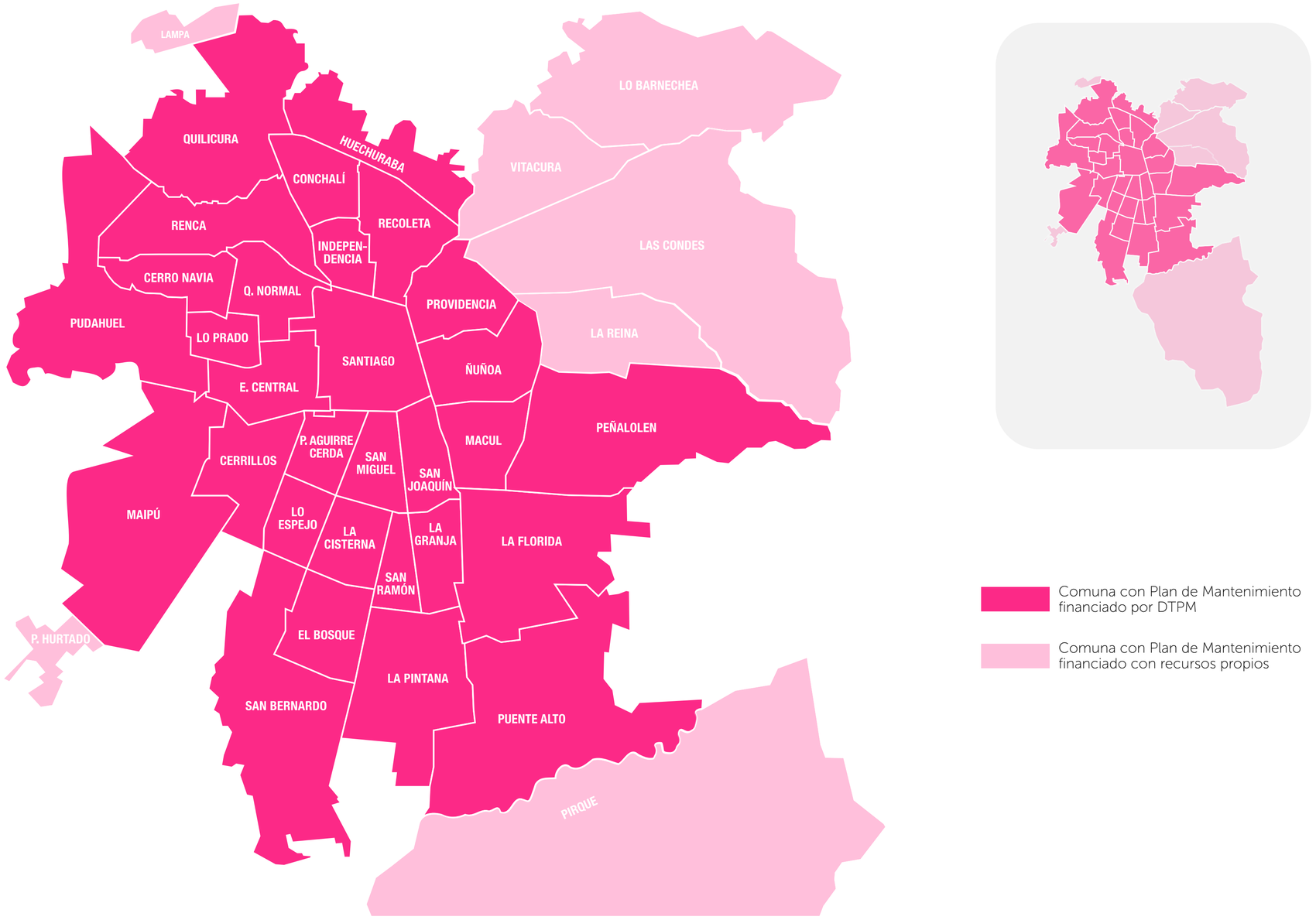
Comuna con Plan de Mantenimiento Financiado por DTPM

Comuna con Plan de Mantenimiento Financiado con recursos propios

Para los próximos años se espera seguir incorporando al resto de las comunas de la Región Metropolitana en la cuales opera el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

A continuación, se presenta un plano de Santiago donde puede apreciarse el ámbito de cobertura geográfica del Plan de Mantenimiento de Puntos de Parada al año 2025.

FIGURA 6 | ÁMBITO TERRITORIAL DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE PARADA | 2025



Red
Movilidad
Siempre
contigo

NOS ACERCAMOS A LAS PERSONAS

CAPÍTULO 4

Canales de comunicación

Consulta permanente a nuestras personas usuarias

El bienestar y la percepción de recibir un buen servicio por parte de ellas está al centro del DTPM. Trabajamos por un Sistema que no solo transporte personas, sino que también contribuya de manera significativa a mejorar su calidad de vida.

Cada año realizamos el Estudio de Satisfacción con Operadores de buses, cuantitativo, para medir la evaluación de las personas del Sistema de transporte y del recorrido de buses que más utilizan, identificando el nivel de satisfacción con las empresas que operan en el Sistema.

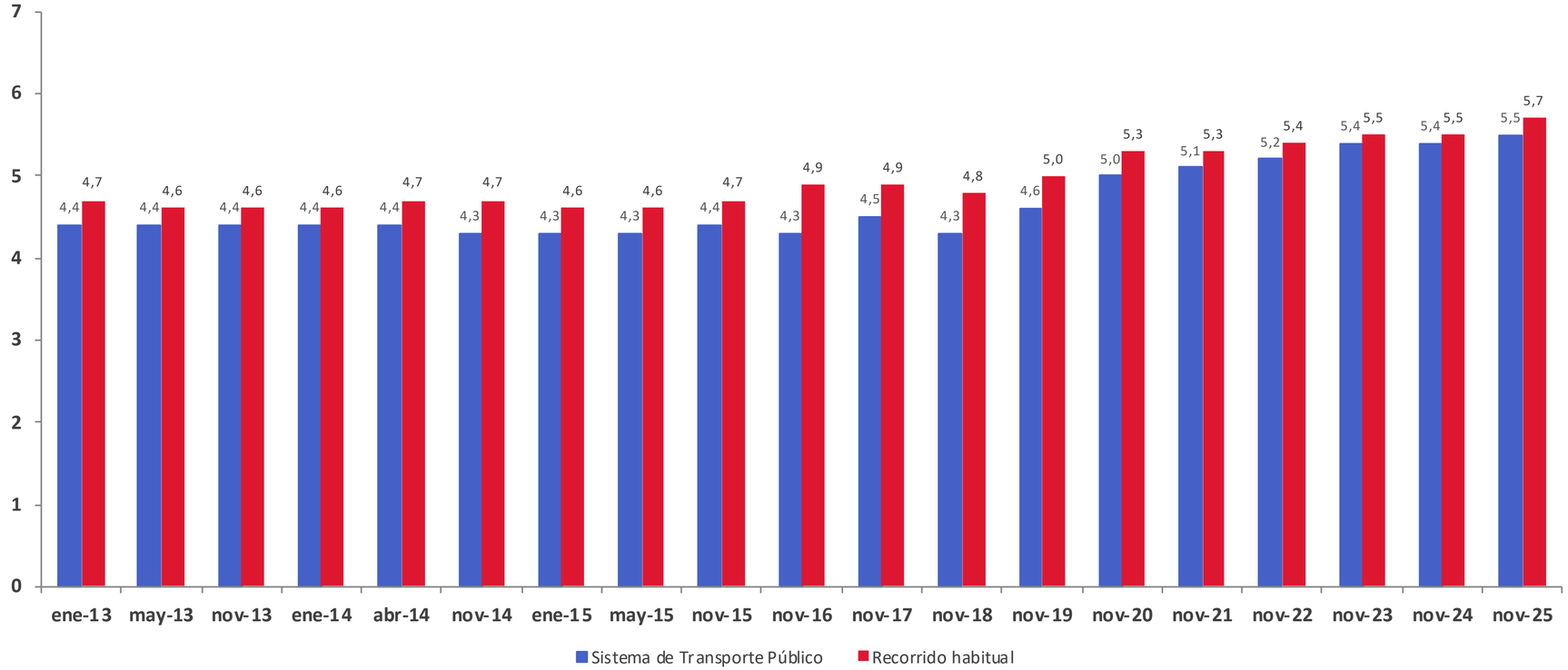
Este estudio busca evaluar diversos atributos del servicio de transporte, lo que permite comprender el impacto de las acciones del DTPM en el nivel de satisfacción de las personas usuarias e identificar espacios de mejora, con el objetivo de priorizar medidas.

La población objetivo de este estudio son personas usuarias, mayores de trece años, que usan buses del transporte público al menos dos días a la semana. Se levanta en puntos de paradas, realizando una encuesta durante la espera de los servicios objetivo, con un cuestionario de diez minutos. La muestra se realiza considerando una cuota según operador, tipo de día (laboral o fin de semana) y horario (punta mañana, valle y punta tarde).

Los resultados de dicha encuesta, que se presenta en Gráfico 3, evidencian un alza en la evaluación de las personas con el Sistema y Recorrido, con mejora constante de la evaluación. Para 2025, el Sistema logró una evaluación de 5,5, y la calificación al propio recorrido obtuvo un 5,7, ambas las evaluaciones más altas desde que se realiza la medición. En el periodo 2022-2025 se acumula un aumento de 3 puntos porcentuales tanto en la nota al Sistema como al recorrido del usuario.

Estos resultados al alza se explican principalmente por la dimensión "Servicio" que, para esta medición, fue la que más impactó en la evaluación de las personas usuarias con su recorrido (68,9% de impacto). Esta dimensión presentó mejoras estadísticamente significativas en todos sus atributos relacionados; Espera, Buses, Funcionamiento y Conductores/as. A su vez, los elementos de la dimensión "Imagen" que incide un 28,3% en la nota, presentó mejoras significativas en cuatro de cinco atributos evaluados (Usabilidad, Preocupación por el usuario, Modernidad y Precio).

GRÁFICO 3 | RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA Y LOS RECORRIDOS | 2013-2025



RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA

Nuestro foco está en las personas. Como se indicó en el acápite correspondiente, los medios de pago y las formas de carga se han diversificado el último periodo. La red de carga se encuentra estructurada en tres "estratos": Subterráneo, Superficie y Nube.

- **Subterráneo:** Compuesto por todos los puntos físicos ubicados en las estaciones de la red de Metro, como boleterías y máquinas de autoservicio, donde los usuarios pueden realizar la carga presencialmente, a través de tecnología tradicional y operación offline.

- **Superficie:** Compuesto por todos los puntos físicos ubicados en superficie, denominados puntos de carga de medio de acceso (PCMA) y puntos de carga de medio de acceso con servicios adicionales (PCMAV), donde los usuarios pueden realizar la carga presencialmente, a través de tecnología tradicional y operación offline.

En 2025, la Red Bip! contó con 2.446 puntos de atención presenciales a nivel nacional, distribuidos en distintos formatos, entre los que se incluyen Puntos bip!, Centros bip!, estaciones de Metro, locales de retail, tótems de autoservicio y Centros de Atención a Usuarios (CAE).

Para conocer y ubicar estos puntos de atención, las personas usuarias disponen de dos plataformas digitales donde es posible revisar direcciones, horarios y tipos de atención disponibles.

La disminución en el número de puntos de atención bip! respecto de años anteriores se explica, en primer lugar, por los efectos de la pandemia desde el 2021, y posteriormente desde el 2023 por el lanzamiento y masificación de los medios de acceso y pago con código QR. La incorporación de estos métodos alternativos de carga y pago ha reducido progresivamente la necesidad de realizar cargas presenciales, impactando en la cantidad de puntos físicos disponibles.

TABLA 13 | LUGARES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA REDBIP! 2025

TIPO	CANTIDAD*	DESCRIPCIÓN	SERVICIOS OFRECIDOS						HORARIOS DE ATENCIÓN
			Venta de tarjetas	Carga	Consulta de saldo	Activación de carga remota	Solución a problemas de tarjetas	Servicio al Cliente	
Puntos bip!	1.773	Son locales comerciales de distintos rubros, que además de dar los servicios propios de su giro, están asociados a la Red de Carga de la Tarjeta bip!	-	Sí	Sí	Sí	-	-	Distintos Horarios
Centros bip! (Estándar normal)	20	Son oficinas especialmente habilitadas para la venta y carga de tarjetas bip! Tren Central cuenta con 11 Centros bip!	Sí	Sí	Sí	Sí	-	-	Lunes a Sábado de 8:00 a 21:00 hrs. Domingo y Festivos de 9:00 a 14:00 Hrs. (PCMAV 63 abre 8:30 y PCMAV 96 abre 9:00 por horario de supermercado donde se encuentran)
Centros bip! con servicio de post-venta	2	Además de los servicios ofrecidos por los Centros bip!, disponen de servicios de reemplazo y traspaso de saldo de tarjetas dañadas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Lunes a Viernes de 7:00 a 22:00 hrs. Sábado de 8:00 a 22:00 hrs. Domingo y Festivos de 9:00 a 22:00 hrs.
Retail	173	Cadenas de supermercados que ofrecen el servicio de carga de tarjetas	-	Sí	Sí	Sí	-	-	Disponibilidad según horarios de atención del Retail en los que están ubicados.
Estaciones de Metro	143	Todas las estaciones de Metro cuentan con sus cajas habilitadas para venta y carga de tarjetas	Sí	Sí	Sí	Sí	-	-	Lunes a Viernes de 06:00 a 23:00 hrs. Sábados de 06:30 a 23:00 hrs. Domingo y Festivos de 08:00 a 23:00 hrs.
Centros de Atención a Usuario	5	Son oficinas especialmente habilitadas para responder y solucionar dudas y problemas respecto del uso y operación de la Tarjeta bip!	-	-	-	-	Sí	Sí	Lunes a Viernes de 8:30 a 19:30 hrs. Sábados, domingos y festivos de 9:00 a 14:00 hrs.
Tótems de auto atención o Infobip!	330	Son equipos que están conectados en línea y que permiten activar carga remota, revalidar TNE, activar convenios, activar traspasos de saldo y consultar saldos. Están ubicados en: • Oficinas de Servicio al Cliente • Oficinas CMR • Supermercados Walmart • Algunas estaciones de Metro	-	-	Sí	Sí	-	-	Disponibilidad según horarios de atención de las localidades, comercios o instituciones en los que están ubicados.

Esta Red bip!, además de cumplir un rol comercial, también desempeña un relevante rol de atención al usuario, particularmente a través de los cinco Centros de Atención a Usuarios (CAE), donde se pueden realizar recambios de tarjetas bip!, solicitar traspasos de saldo, comprar y bloquear tarjetas personalizadas, así como efectuar consultas y resolver dudas sobre el uso y operación de la tarjeta bip!.

- **Nube:** Compuesto por puntos virtuales como sitios, servicios web, aplicaciones y otros, que permiten a los usuarios realizar una carga cada vez que se requiera o habilitar el servicio de recarga automática.

Para la Nube se cuenta con la figura del Operador de red de carga en la nube (ORCEN), empresas cuya función es la de proveer los servicios de operación de la Cuenta bip!QR, la recarga automática de una tarjeta bip! o bip!QR, donde cada noche se recarga sólo el monto viajado el día anterior, y la carga remota de la tarjeta bip!, la TNE y la tarjeta TAM, que se puede activar a través de la tecnología NFC en sistemas Android o en tótems. La red virtual que inició con dos ORCEN, Movired y Globe (pagoYa!), ha seguido consolidando su presencia en el Sistema durante el año 2025, con un crecimiento del 41%. Adicionalmente, los usuarios tienen acceso a un viaje de emergencia que permite validar un viaje en bus, sin la necesidad de tener saldo en la tarjeta, el que se descuenta de la siguiente carga. Este beneficio está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y se activa a contar de la segunda carga de la tarjeta bip! No aplica a viajes en Metro ni en Tren Nos - Estación Central, puesto que existen puntos de carga en todas sus estaciones.

RECARGA AUTOMÁTICA

Esta funcionalidad incorporada en 2022 permite que las personas puedan habilitar que su tarjeta bip! física o su bip!QR, se recargue automáticamente, descontando el monto necesario desde una tarjeta bancaria que el usuario haya suscrito, definiendo un saldo diario a mantener. De esta manera, los usuarios y usuarias siempre tienen saldo disponible para sus viajes.

La recarga automática se suscribe electrónicamente a través de un mandato otorgado por la App Red Movilidad o en los sitios web oficiales y sus alianzas, asociando un número tarjeta bip! o Cuenta bip!QR a una tarjeta bancaria desde la cual, el banco emisor, realizará los descuentos.

Desde su incorporación ha tenido un aumento sostenido en su uso. Durante 2023, se realizaron 858.181 transacciones de recarga automática y se enrolaron más de 30.000 usuarios. En 2024, se realizaron 1.201.652 transacciones de recarga automática, aumentando en 40% respecto del año anterior, correspondientes a más de 44.500 usuarios. En 2025 se realizaron 1.514.895 transacciones de recarga automática, aumentando en 26% respecto del año anterior, correspondientes a más de 53.545 usuarios.

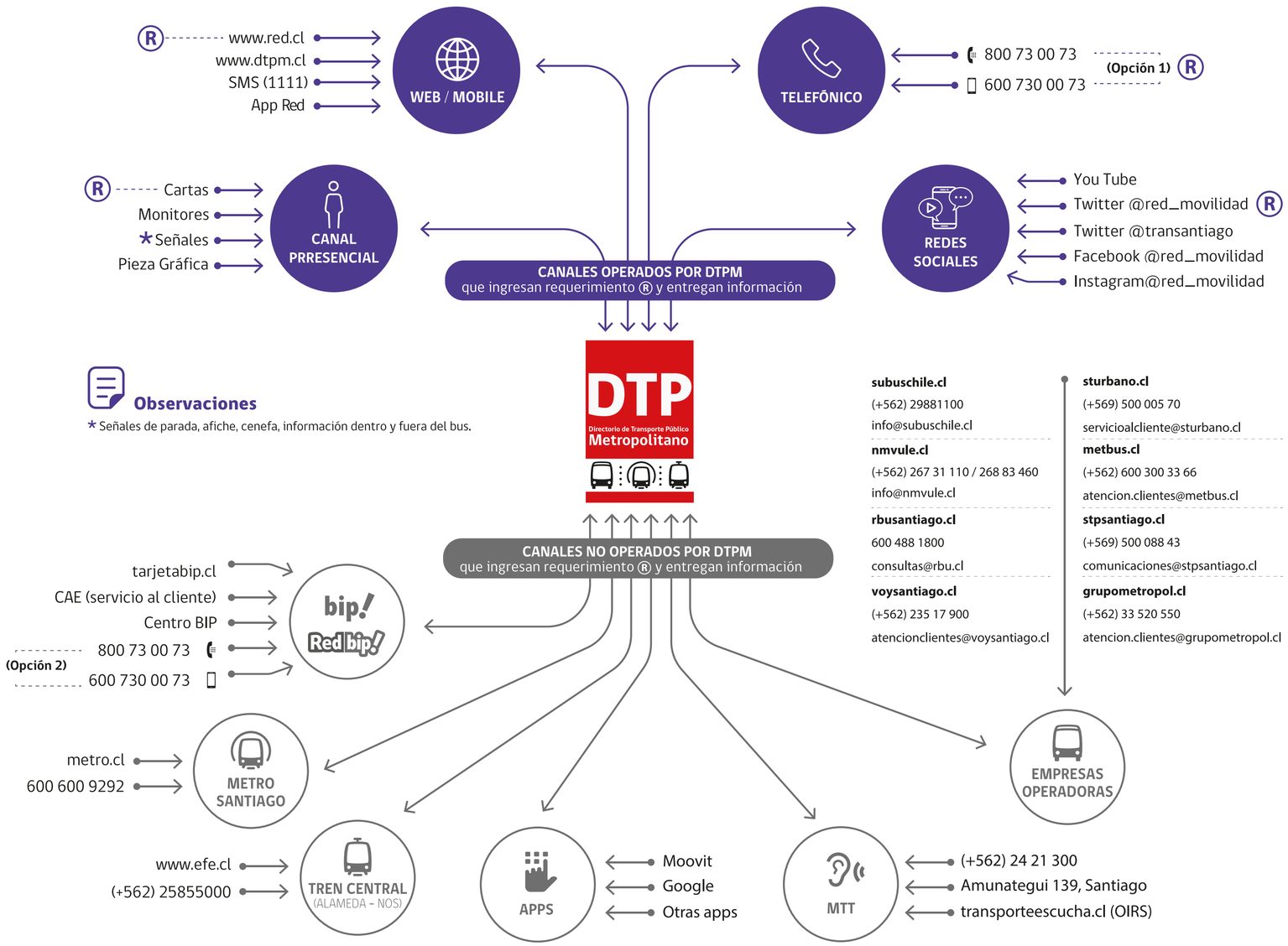
Directorio de Transporte Público Metropolitano

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Sistema de Transporte Público Metropolitano cuenta con diversos canales de atención e información a personas usuarias, que se resumen en la figura 7.

Los canales desplegados en la imagen son los mecanismos de comunicación con las personas usuarias, y por lo tanto están al servicio de la entrega de información útil y oportuna que permite tomar la mejor decisión para el viaje. Además, permiten el ingreso de requerimientos, como reclamos o sugerencias, información relevante para la mejora continua del Sistema.

FIGURA 7 | CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO | 2025



APLICACIONES MÓVILES

El uso de aplicaciones móviles en el transporte público se encuentra plenamente consolidado, impulsado por la incorporación continua de mejoras y nuevas funcionalidades orientadas a fortalecer la experiencia de viaje de las personas usuarias. En este contexto, el ecosistema de pagos digitales se ha robustecido mediante aplicaciones que permiten cargar la tarjeta, validar recargas, consultar saldo, revisar movimientos y pagar pasajes a través de bip!QR. más de un millón de personas utilizaron las aplicaciones oficiales —Red Movilidad, BancoEstado, MetroQR, Movired, MercadoPago, Prepago Los Héroes y App Santander, que se incorporó el mismo año— para acceder al incentivo DaleQR!, registrándose distintos niveles de participación por operador, tal como se presenta en la Tabla 14.

Como resultado de esta adopción, un total de 102.226 personas usuarias fueron beneficiadas con DaleQR! en 2025, información detallada en la Tabla 15, de las cuales un 42% corresponde a mujeres, con un beneficio promedio de $8.824. Adicionalmente, cerca de 1 de cada 5 personas que pagaron con QR durante todos los meses del año logró acceder en algún momento al beneficio Dale QR, evidenciando el impacto del incentivo tarifario en el uso sostenido de este medio de pago.

TABLA 15 | PERSONAS USUARIAS BENEFICIADAS CON DALE QR! | 2025

Mes/Año	Cantidad de personas de sexo Femenino	Cantidad de personas de sexo Masculino	Cantidad de personas sin información (*)	Cantidad de Usuarios beneficiados con Dale QR!	Cantidad de Usuarios beneficiados con Dale QR! distintos acumulados
ene-25	10.078	13.783	1	23.862	23.862
feb-25	5.102	7.954	1	13.057	28.322
mar-25	13.512	16.670	3	30.185	43.365
abr-25	12.542	15.877	1	28.420	52.009
may-25	12.001	15.781	1	27.783	58.812
jun-25	9.566	14.008	1	23.575	63.811
jul-25	15.048	19.754	1	34.803	73.497
ago-25	13.078	17.339	2	30.419	79.442
sep-25	9.450	13.243	-	22.693	82.647
oct-25	18.898	23.023	30	41.951	93.465
nov-25	12.893	16.833	88	28.522	97.282
dic-25	12.504	1.600	407	29.941	102.226
Total	**144.672**	**175.865**	**536**	**335.211**	**102.226**

TABLA 14 |PARTICIPACIÓN USUARIOS ACTIVOS MENSUALES POR APLICACIÓN | 2022 - 2025

	2022		2023		2024		2025	
Aplicación	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Red Movilidad	29.216	6%	90.439	10%	129.085	11%	170.105	12%
Banco Estado	470.389	94%	793.390	87%	988.085	83%	1.114.841	77%
Mercado Pago	-	-	25.438	3%	60.566	5%	108.352	8%
Movired	-	-	252	0%	10.772	1%	10.380	1%
Metro Muv	-	-	-	0%		0%	14.790	1%
Prepatgo Los Héroes	-	-	-	0%	143	0%	654	0%
MACH BCI	-	-	-	0%	-	0%	20.334	1%
Santander	-	-	-	0%	-	0%	262	0%

TABLA 16 | EVOLUCIÓN PERSONAS USUARIAS BENEFICIADAS CON DALE QR! | 2023 - 2025

	2023		2024		2025	
Mes	Beneficiados del mes	Acumulado del año	Beneficiados del mes	Acumulado del año	Beneficiados del mes	Acumulado del año
Enero	-	-	18.498	18.498	23.862	23.862
Febrero	-	-	12.019	23.446	13.057	28.322
Marzo	-	-	19.104	32.190	30.185	43.365
Abril	-	-	24.985	42.061	28.420	52.009
Mayo	-	-	21.055	47.544	27.783	58.812
Junio	-	-	14.443	50.364	23.575	63.811
Julio	-	-	28.349	59.798	34.803	73.497
Agosto	-	-	28.938	67.197	30.419	79.442
Septiembre	8.325	8.325	15.510	69.440	22.693	82.647
Octubre	15.584	18.745	32.859	78.468	41.951	93.465
Noviembre	19.127	27.535	27.917	83.494	28.522	97.282
Diciembre	16.645	32.982	27.384	88.558	29.941	102.226

REDES SOCIALES

El DTPM administra, gestiona y produce contenidos para dos cuentas oficiales de redes sociales: Red Movilidad y DTPMet. En el caso de Red Movilidad, se gestionan cuentas en Facebook, X, Instagram y TikTok, a través de las cuales se difunde información diaria sobre el sistema de transporte, sus beneficios, alcances y avances, con un enfoque informativo, cercano y lúdico. Asimismo, estas plataformas cumplen un rol de atención a usuarios, ya que se entregan respuestas oportunas para apoyar y facilitar sus viajes.

Desde el 2022 la cuenta Red Movilidad consolidó un crecimiento sostenido y significativo en sus comunidades digitales, fortaleciendo su posicionamiento como principal canal informativo del sistema de transporte público. En X (ex Twitter), aumentó de 90.884 seguidores en 2022 a 118.700 en 2025, reflejando un crecimiento cercano al 31%. En Facebook casi duplicó su audiencia en un año, pasando de 5,6 mil seguidores en 2024 a 9.780 en 2025. El mayor avance se registró en Instagram, donde la comunidad creció de 24,8 mil seguidores en 2024 a 48.100 mil en 2025, lo que evidencia una estrategia de contenidos efectiva y de alto alcance. Por último, la incorporación de TikTok permitió alcanzar 29,3 mil seguidores en 2024, ampliando la conexión con nuevas audiencias.

Por su parte, el DTPMet administra cuentas institucionales en Facebook, X, Instagram y LinkedIn, orientadas a la difusión de contenidos de carácter institucional, relacionados con la evolución del sistema y la gestión de la administración vigente, incluyendo actividades diarias de la dirección y de sus funcionarios.

Durante la presente administración, las cuentas de redes sociales DTPMet fortalecieron su presencia institucional en Redes Sociales bajo una estrategia comunicacional. En X (ex Twitter) alcanzó 12,6 mil seguidores en 2025, consolidando su canal informativo. En Facebook creció 2,2 mil seguidores en 2024 a 2.396 en 2025, mientras que en Instagram aumentó de 5 mil a 7 mil seguidores en el mismo periodo. Además, la apertura de Linkedin en 2023 permitió ampliar su posicionamiento hacia públicos profesionales, alcanzando 6.065 seguidores en 2026.

En conjunto, estos resultados reflejan una estrategia digital coherente, en expansión y alineada con los objetivos institucionales de ambas entidades. Adicionalmente, el DTPM gestiona los contenidos de la aplicación oficial de Red Movilidad. A través de este canal se publica diariamente información sobre desvíos de buses, la cual se visualiza en las paradas afectadas o asociada al número de recorrido mediante alertas. Asimismo, se envían notificaciones directas a las y los usuarios de la aplicación, con mensajes únicos y oportunos que entregan información relevante para quienes utilizan el sistema.

Otra canal incorporado en esta gestión es el canal de Whatsapp, a través del cual se envía información a por chat, generando una comunicación directa y masiva, que permite entregar información relevante sobre el quehacer de Red Movilidad, sus novedades y anuncios de contingencia en la red.

Todas estas plataformas son una herramienta relevante para el acercamiento a las personas usuarias, que permiten fidelizar al usuario y comunicar de manera oportuna y sencilla las mejoras en el sistema, información sobre nuevos recorridos o cambios de trazado, además de monitorear y reportar consultas y reclamos de los usuarios.

En cuanto a Metro de Santiago y Tren Nos–Estación Central, estas entidades administran sus propios canales de comunicación, incluyendo cuentas en redes sociales como Facebook, Instagram, TikTok y X, además de sus respectivos sitios web.

MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

Se continuó operando el servicio de mensajería de texto "A qué hora llega mi bus" (SMS Bus), que permite a los usuarios obtener información, a través de un mensaje de texto al 1111, sobre los tiempos estimados de llegada de los buses en una parada en particular, este servicio funciona las 24 horas todos los días. Desde 2022, se ha visto una disminución en el número de consultas, lo que va en línea con el aumento en el uso de aplicaciones, web y redes sociales como fuentes de información. En este sentido, en 2022 se registró un total de 6.166.027; en 2023 el número disminuyó casi a la mitad con 3.159.061; en 2024, se registraron 1.622.487 consultas; y el año 2025 se recibieron 844.130 consultas.

En el Anexo, la Tabla A9 presenta el total de consultas mensuales recibidas por el servicio SMS Bus desde 2012 hasta la fecha.

WEB

Existen distintos canales web de tipo corporativo para que las personas usuarias del Sistema accedan a mapas de recorridos, paradas habilitadas, frecuencia de buses y trenes, uso de la tarjeta bip!, además de noticias, información oficial y útil.

El sitio web oficial del DTPM dispone de información especializada sobre el Sistema, como contratos, informes y estudios, además de información organizacional del y funcionamiento del transporte público.

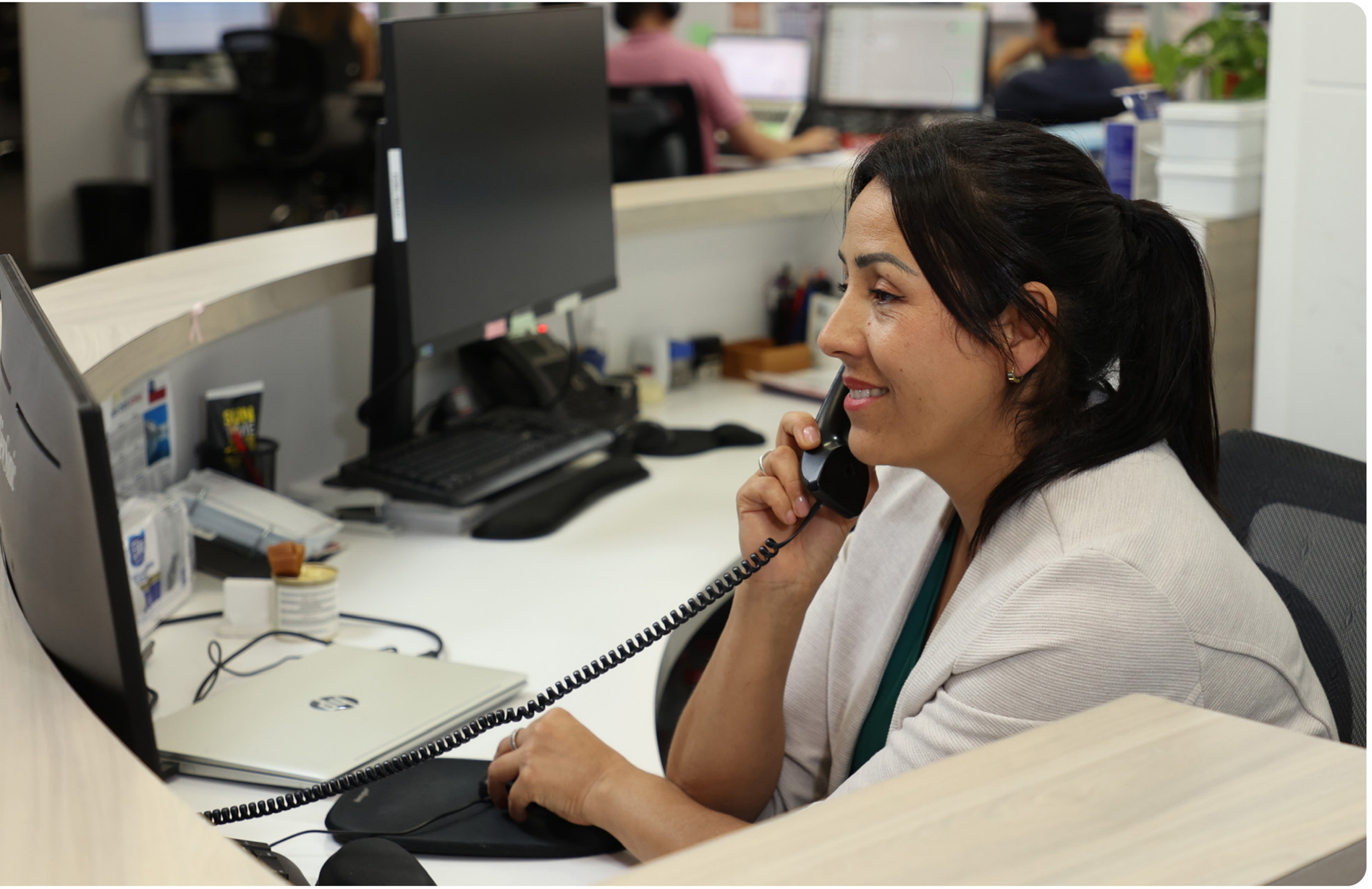
Red Movilidad

DTP Metropolitano

Red bip!

METRO DE SANTIAGO

efe TRENES DE CHILE



ATENCIÓN TELEFÓNICA

El centro de atención telefónica del Sistema de Transporte Público Metropolitano opera las 24 horas del día, a través del número 800 73 00 73 para red fija (sin costo) y 600 730 0073 desde celulares (sin costo adicional a los minutos gastados, según el plan de cada persona), opción 1.

La función de este canal es entregar información sobre el propio Sistema, y recibir reclamos y sugerencias de usuarios y usuarias. Durante 2022, este servicio atendió un total de 88.720 llamadas; en 2023 se presentó un incremento con un total de 119.350 llamadas; en 2024 se mantuvo la tendencia con un total de 140.122 llamadas; y el año 2025 se atendió un total de 165.501 llamadas. En estos mismos números telefónicos, a través de la opción 2, se puede acceder a información, realizar consultas y reclamos asociados a la tarjeta bip!

Además, Metro de Santiago tiene un servicio telefónico propio a través del número 600 600 9292, en el que se pueden hacer reclamos y sugerencias, consultas sobre el estado del servicio, objetos perdidos, entre otros. En caso de emergencia, los usuarios pueden enviar un mensaje texto o llamar gratis al 1411 y, en caso de ser víctima o testigo de acoso, se pueden contactar al 1488.

Tren Nos - Estación Central también posee una línea de atención telefónica, a la que se puede acceder marcando el 600 585 5000 desde teléfonos fijos, o bien al 22585 5000 desde celulares.

CANALES DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS

Las empresas concesionarias de buses cuentan con sus propios servicios de atención para recibir reclamos y/o sugerencias sobre la operación de sus servicios, los que funcionan vía telefónica e internet. La atención de reclamos por estos canales está establecida formalmente y el DTPM, en conjunto con la OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) de la Subsecretaria de Transportes, realiza labores permanentes de control del cumplimiento de los estándares que se han definido para este servicio.

ESTADÍSTICAS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN

Existe una tendencia al alza en los requerimientos recibidos en los distitos canales disponibles de atención al público. A modo de reumen, en la tabla 17 se presentan las estadisticas de los requerimientos recibidos en los canales de atención.

La difusión activa de los canales de atención —incluyendo la aplicación Red Movilidad, las redes sociales y el sitio web oficial— ha permitido que la ciudadanía conozca de manera más clara y accesible las vías disponibles para comunicarse con el Sistema. A esto se suma la habilitación de un botón de acceso directo al portal de reclamos, herramienta que simplifica el proceso y facilita que la comunidad pueda ingresar requerimientos de forma más rápida y directa.

Adicionalmente, desde el año 2022 el Sistema incorporó un nuevo medio de acceso, Pago QR, lo que también ha incidido en el aumento de requerimientos, dado que su implementación generó nuevas interacciones, dudas y necesidades por parte de las personas usuarias frente a esta nueva funcionalidad.

En suma, estas acciones han aumentado la notoriedad y disponibilidad de los canales de contacto, lo que se refleja en un alza natural de los requerimientos, entendida no como un incremento de problemas, sino como un fortalecimiento del vínculo con la comunidad y una mayor participación ciudadana.

TABLA 17 | REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCIÓN | 2014-2025[1]

1 En anexos, tablas y gráficos puede encontrar los requerimientos recibidos por los canales de atención desde el año 2012

Tipo de Requerimiento	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Consultas	1.113	930	898	900	735	1.160	681	770	930	1.758	1.581	4.853
Reclamos o denuncias	31.914	27.317	30.579	44.188	57.012	51.857	24.639	27.977	42.911	70.396	80.526	114.577
Frecuencia del servicio	7.236	6.729	6.078	9.025	13.006	10.380	2.862	2.883	5.135	8.055	8.206	14.872
No se detiene en paraderos	12.515	10.145	12.285	18.416	25.173	22.445	11.759	14.413	19.053	29.753	33.589	42.760
Manejo y comportamiento del conductor	7.869	6.511	8.254	10.416	12.484	12.496	7.331	7.365	11.688	17.609	21.949	29.232
Problemas con paraderos instalados	1.008	978	983	1.149	1.354	1.205	395	329	415	733	802	1.061
Otros	3.286	2.954	2.979	5.182	4.995	5.331	2.292	2.987	6.620	14.246	15.980	26.652
Sugerencias	1.833	1.492	849	1.557	1.663	1.661	636	937	1.308	2.081	2.670	2.717
Total requerimientos	34.860	29.739	32.326	46.645	59.410	54.678	25.956	29.684	45.149	74.235	84.777	122.147

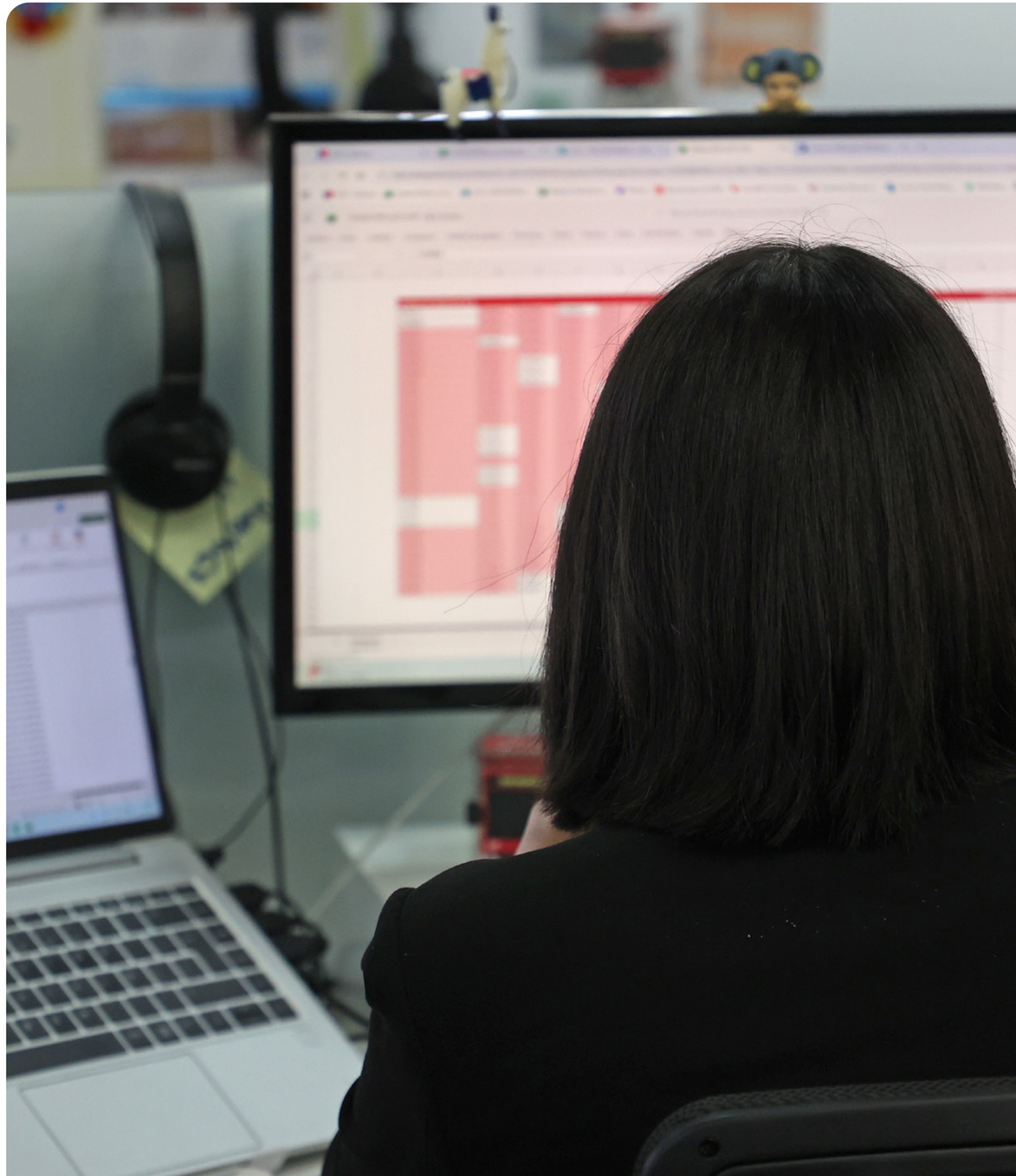
Nota: Base requerimientos ingresados por los canales del DTPM: Call Center y Página Web, desde enero de 2015 a diciembre de 2025.

En la Tabla 18 se presentan las estadísticas de uso de los canales de información en 2025.

TABLA 18 | USO DE LOS CANALES DE INFORMACIÓN | 2025

CANAL DE INFORMACIÓN	USO
www.red.cl	
Visitas únicas	7.694.065
Sesiones	29.223.387
www.metro.cl*	
Visitas únicas	12.503.689
Sesiones	8.288.986
www.tarjetabip.cl	
Visitas únicas	8.985.557
Sesiones	2.895.522
www.efe.cl*	
Visitas únicas	3.868.791
Sesiones	10.302.861
www.dtpm.cl	
Visitas únicas	205.885
Sesiones	327.572
Redes Sociales DTPM	
Seguidores Facebook	2.300
Seguidores Instagram	6.633
Seguidores X	12.595
Seguidores LinkedIn	5.645
Redes Sociales Red	
Seguidores Facebook	8.300
Seguidores Instagram	44.200
Seguidores X	117.000
Seguidores Tik Tok	29.000
Call Center Red Movilidad (atenciones)	165.501

(*) Fuente: Metro S.A y EFE Central S.A.



INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Es una prioridad para el Directorio mantener permanentemente informadas a las personas usuarias del transporte público de las mejoras y cambios relevantes del Sistema. Por lo anterior, desarrolla permanentemente campañas de información y educación a la ciudadanía sobre la importancia que tiene el transporte público y sobre el buen uso de este.

Los medios de difusión son diversos y se utilizan distintas plataformas, como son el despliegue de monitores en terreno, la entrega de material impreso, instalación de material gráfico en refugios, estaciones de transbordo y buses, entrega de información a través del call center, avisaje e inserción de piezas gráficas en medios de prensa, campañas en medios digitales y despliegue de avisos en vía pública.
A continuación, se detallan las campañas informativas realizadas durante el periodo.

CAMPAÑAS INFORMATIVAS Y EDUCATIVAS CON PLAN DE MEDIOS

En el periodo se diseñaron y desplegaron campañas comunicacionales que fueron difundidas por diversas plataformas con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre temas relevantes de la forma más adecuada y procurando el mayor alcance posible. En conjunto, mejoran la experiencia de los usuarios y expanden los mensajes de promoción y buen uso del transporte público.

Día Nacional Sin Auto

En el marco del Día Nacional sin Auto, se realizaron campañas desde el 2022, junto a otras instituciones públicas para invitar a las personas a dejar su auto en casa, además de incentivar el uso de medios de transporte sustentables. Estas campañas se realizaron con plan de medios, incluyendo: menciones en televisión abierta (TVN), radio, medios digitales y vía pública.

Plan Marzo

En el marco de cada "Súper Lunes", el primer lunes de marzo tras la temporada estival, se realizan una campaña informativa sobre los refuerzos de recorridos y el "Plan Marzo", lo cual comienza con antelación al comienzo de marzo y se mantiene durante el mes.

Nuevas formas de pago

En 2022 se desarrolló un folleto desplegable orientado a informar y educar sobre dos nuevas modalidades de pago: bip!QR y Recarga Automática. Para apoyar su difusión, se dispuso de monitores en diversos puntos de Santiago —como paradas de buses, intermodales y sectores aledaños a estaciones de Metro—, quienes entregaron este material directamente a las personas usuarias del sistema de transporte público.

Campaña App Red

En 2022, monitores en terreno se desplegaron en distintos sectores de Santiago, instalándose en puntos estratégicos para acercarse a usuarias y usuarios del transporte público con el objetivo de informar y orientar sobre las funcionalidades y el uso adecuado de la App Red. Como apoyo a esta labor, se distribuyeron desplegables con información práctica y explicativa.

Campaña COVID

En 2022 se elaboró un folleto desplegable que reunía y explicaba las principales medidas para prevenir el contagio de COVID-19 en el transporte público. Este material fue distribuido por monitores en distintos puntos de alta afluencia de usuarias y usuarios, con el propósito de reforzar el autocuidado a través de acciones educativas.

Campaña de Convivencia Vial

A partir del trabajo conjunto entre DTPM y la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET) con la participación de las empresas operadoras de buses, la Mutual de Seguridad y organizaciones de ciclistas, surgió una campaña que se difundió en el primer trimestre de 2022 y que tuvo por objetivo educar y promover buenas prácticas en el tránsito e instaurar una cultura vial que trascienda en el tiempo para aminorar riesgos y prevenir siniestros e imprudencias viales hacia los usuarios vulnerables. Esta campaña se desplegó en 651 paraderos y 1.150 espacios en buses de las empresas operadoras (cenefas, laterales y lunetas). También consideró un plan de medios en Instagram y Facebook.

Campaña Cuidado de los buses

A partir del trabajo conjunto entre el DTPM y la CONASET, desarrollado en una mesa de convivencia vial con la participación de empresas operadoras de buses, la Mutual de Seguridad y organizaciones de ciclistas, se impulsó una campaña de Convivencia Vial difundida durante el primer trimestre de 2022 con el objetivo de educar y promover buenas prácticas en el tránsito para los distintos modos y ciclos de transporte, instalando una cultura vial sostenible en el tiempo que contribuyera a disminuir riesgos y prevenir siniestros e imprudencias. La campaña se implementó en diversos soportes: Paraderos: 651 paneles en paradas simples; Buses: 1.150 espacios en buses de empresas operadoras (cenefas, laterales y lunetas); y Redes sociales: plan de medios con presencia en Instagram y Facebook.

Campaña Avanzamos Contigo

En 2022 y 2023, en el marco de la entrada en vigor de los nuevos contratos de operadores de buses del transporte público que implicó una serie de transformaciones en 12 comunas de la Región Metropolitana, se realizó la campaña de difusión "Avanzamos Contigo". Su objetivo fue informar a la ciudadanía sobre los tres pilares que contempla esta transformación, los que son: Mejores paraderos; nuevos buses; y oportunidades laborales. Para la difusión se consideró publicidad en redes sociales, radios, vía pública y prensa.

Cambios al Plan Operacional

Durante la gestión 2022 – 2025 se realizaron cambios al Plan Operacional, lo cual abrió la necesidad de comunicar efectivamente a las personas usuarias. En 2022, se realizaron cambios en la mayoría de los meses por lo cual se difundió información detallada en la página web a través de comunicados y landing page, piezas digitales difundidas en RR.SS; instalación de afiches y stickers en paradas; mensajes segmentados enviados a la App Red; mensajes desplegados en la App Moovit; y monitoreo de información desplegada en terreno.

En 2023, se hicieron diez modificaciones en distintas fechas para ajustar la malla de recorridos además de las modificaciones al Plan de Operaciones por los nuevos contratos. En 2024 se realizaron nueve cambios al Plan de Operaciones y en 2025 más de diez cambios. Para informar las modificaciones de trazados, fusiones de servicios y nuevos recorridos se desplegaron monitores de información en puntos relevantes, se instalaron afiches informativos en paradas y se diseñaron piezas gráficas para difusión en RRSS de la institución y de los distintos municipios involucrados en los cambios.

Planes Operacionales Especiales (POE)

Durante el periodo, también se implementaron xx Planes Operacionales Especiales para apoyar el retorno a casa de las personas que asistieron a eventos deportivos, conciertos y festivales de música. Estos POEs se informaron mediante comunicados en red.cl y gráficas informativas en RRSS.

Desvíos

Se dio énfasis en informar los distintos desvíos programados, ocasionados principalmente por obras viales, los que afectaron el normal funcionamiento de los buses de Red Movilidad. Para informarlos se publicaron comunicados informativos en red.cl, se instalaron afiches en paradas y se difundieron piezas gráficas en RRSS. En algunos casos específicos también se desplegaron monitores de información en paradas afectadas.

Elecciones

En 2023, para ambos plebiscitos se desplegaron afiches en paradas para informar todos los cambios que afectaron el normal funcionamiento de los buses del transporte público y las paradas durante los días de las votaciones. En 2024, para las consultas ciudadanas realizadas en octubre y noviembre, también se desplegaron afiches en paradas para informar los cambios que afectaron el normal funcionamiento de los buses. Por último, en 2025, para las elecciones presidenciales y parlamentarias realizadas en noviembre y para la segunda vuelta presidencial en diciembre, se dispuso de un sitio web donde las personas usuarias podían encontrar los servicios que les acercaban a sus locales de votación, detallando aquellos que se vieron afectados por desvíos. Asimismo, se desplegaron afiches en las paradas afectadas por los cambios de trazados asociados a estos procesos.

Primer servicio al Aeropuerto

En enero de 2023 comenzó a operar el recorrido 555, el primer servicio de transporte público en conectar directamente con el aeropuerto. La puesta en marcha de este nuevo trayecto fue apoyada por monitores informativos desplegados principalmente en la Intermodal Pajaritos y en la Intermodal Aeropuerto de la Red Movilidad. También, se instalaron afiches en todas las paradas del servicio y se elaboró un folleto desplegable que, además de entregar información sobre el 555, orienta a las personas usuarias respecto del funcionamiento del sistema de transporte público de la ciudad de Santiago.

CAMPAÑAS INFORMATIVAS CON PLANES DE MEDIOS

En 2023, se realizaron las siguientes campañas informativas apoyadas con difusión en medios digitales, prensa, radio y vía pública:

Campaña ¿Qué te mueve?

Para informar e incentivar la participación de las personas usuarias del sistema sobre la "Encuesta de Participación Ciudadana", se desplegó en abril un plan de medios digital, que también incluyó el desarrollo y publicación de un landing page.

Campaña Yo Pago en Red

Con el objetivo de incentivar el pago, esta campaña antievasión se difundió entre mayo y junio en medios digitales, incluyendo prensa (digital).

Dale QR!

Para dar a conocer el beneficio DaleQR! e incentivar el pago con QRbip!, en los meses de septiembre, octubre y diciembre se desplegó un plan de medios que incluyó medios digitales, frases radiales, prensa vía pública. Esta campaña también incluyó el desarrolló y publicación de un landing page para entregar más detalles sobre esta forma de pago y sus beneficios.

Recorrido 520

Para informar el recorrido 520, un servicio especial que funcionó en el marco de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023, conectando la intermodal Pajaritos con el Estadio Nacional. Además, se desplegó entre octubre y noviembre un plan de medios que incluyó digital y radio.

Bip! a Bip! Construimos una mejor Red

En diciembre se desplegó en vía pública la campaña antievasión bip! a bip! Construimos una mejor red. Este despliegue se realizó en tótem y paletas digitales ubicadas en estaciones de Metro ubicadas en las líneas 1 y 2.

Calles Abiertas Familiares

Desde su lanzamiento en 2024, se informa la implementación de las Calles Abiertas Familiares los días domingo en distintas comunas de la Región Metropolitana. Para informar las calles y avenidas, que funcionan bajo esta modalidad y los recorridos de buses del transporte público que realizan desvíos, se publicaron comunicados en red.cl y afiches en las paradas afectadas.

Campaña antievasión y buenas prácticas "Seamos más Amables"

Esta campaña se realizó en dos etapas, comenzando el segundo semestre 2024. Su objetivo es mostrar de manera explícita las acciones que no se deben realizar cuando viajamos en transporte público. Destacando a personajes como el "Cara Dura", "Asopao", "Patúo" y "Descarada", se muestra cómo los malos comportamientos afectan a todas las personas usuarias. La segunda etapa comenzó en agosto 2025, y se centró en mostrar las buenas prácticas, junto con los beneficios que ofrece el sistema para mejorar los viajes de usuarios. Destacando a personajes como el "Vivaldi" que paga sus viajes con códigos QR, "Avispá" que usa la App de Red para compartir sus viajes con familiares y amistades y "Tela" que siempre está dispuesta a ayudar a quien lo necesite. La campaña fue reconocida internacionalmente, recibiendo una mención honrosa en los UITP Awards de 2025 por su impacto excepcional en la comunidad.

Ferias y Congresos

En 2024, el DTPM tuvo presencia en ferias laborales realizadas en distintas comunas de Santiago, con el objetivo de posicionar a Red Movilidad como un espacio de desarrollo profesional y oportunidades laborales para mujeres. Asimismo, se participó en instancias de encuentro y difusión como Congreso Futuro, Smart City Expo Santiago y Experiencia E, fortaleciendo la vinculación institucional y la proyección del sistema en espacios de innovación y sostenibilidad.

Fomento del uso del Transporte Público

En noviembre y diciembre 2025 se realizó una campaña para fomentar el uso del transporte público, destacando los beneficios y avances en electromovilidad y mujeres conductoras que ha tenido el sistema y como impactan en la vida de las personas y la ciudad, con menos contaminación y más seguridad, entre otros aspectos. El plan incluyó difusión en vía pública, redes sociales y radios.

Red
Movilidad
Siempre
contigo

IMPULSAMOS LA PARTICIPACIÓN

CAPÍTULO 5

Vínculo con la ciudadanía

Impulsamos la participación

Para fortalecer el vínculo con la ciudadanía y tomar decisiones basadas en evidencia y que respondan a la realidad de las personas, durante la presente gestión se desplegaron una serie de acciones que hacen el transporte público más cercano y óptimo. El equipo DTPM ha desplegado un trabajo orientado a conocer la percepción y demandas de los distintos actores del sistema, con la incorporación de un enfoque transversal de accesibilidad y género, y metodologías participativas.

ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN

Un eje central del vínculo con la ciudadanía es el entendimiento de los contextos de las personas en sus patrones de movilidad, percepciones del transporte público en todos sus componentes, experiencia en las etapas del viaje, entre otros indicadores que permiten tomar decisiones basadas en evidencia y con sensibilidad a la diversidad de circunstancias y necesidades que existen dentro de la ciudad. Por ello, el DTPM se encarga de levantar datos mediante estudios propios o externalizados que permitan un acercamiento a la realidad y demandas de los actores que componen el sistema en temas como evaluación de servicios, evasión, perspectiva de los conductores, entre otros.

En el periodo, se levantaron un total de 36 estudios de percepción, detallados en la Tabla 19.

TABLA 19 | ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN | 2022- 2025

Año	Tema	Nombre estudio	Técnicas utilizadas
2022	Satisfacción con el Sistema y los Operadores	Satisfacción Operadores	Cuantitativa (encuestas)
	Convivencia Vial	Estudio Ciclovía Santa Rosa	Cuantitativa (encuestas)
			Cualitativo (focus group)
	Nuevos Contratos	Servicios Nuevos contratos de Vías	Cuantitativa (encuestas)
	Tecnología e Información	Evaluación Nuevas Tecnologías de Conducción	Cualitativo (focus group)
	Evasión	Estudio de opinión sobre la Evasión en el STPM	Cualitativo (encuestas online)
	Herramientas, uso y preferencia de acceso a información para el viaje	Transformación tecnológica de Red	Cuantitativa (encuestas)
2023	Calidad de servicio	Estudio de impacto puntos criticos (ex ante, línea base y ex post)	Cuantitativa (encuestas)
	Identificación e imagen pago QR	Estudio Beneficio QR comunicación límite tarifario	Cualitativa (entrevistas)
	Conocimiento y uso medios de carga y acceso	Estudio base de licitación medios de acceso y carga (Ticketing)	Cuantitativa (encuestas)
	Experiencia uso parada y ciclovía	Estudio Ciclovía-Parada infra	Cuantitativa (encuestas)
	Evaluación extensión línea 3	Estudio Extensión línea 3 (314c, 308c y B45)	Cuantitativa (encuestas)
	Evasión	Estudio Plan Antievasión	Cuantitativa (encuestas)
	Calidad de servicio y seguimiento	Evaluación 520; 286; y 555	Cuantitativa (encuestas)
	Satisfacción sistema y recorridos	Estudio de satisfacción con operadores 2023	Cuantitativa (encuestas)
	Calidad de servicio y seguimiento	Evaluación de recorrido Creando Redes G37	Cuantitativa (encuestas)
	Personal de Conducción	Estudio diagnóstico personal de conducción	Cuantitativa (encuestas)
	Buses Eléctricos	Estudio conocimiento buses eléctricos	Cuantitativa (encuestas)
	Mujeres Conductoras	Estudio conocimiento Mujeres Conductoras	Cuantitativa (encuestas)

TABLA 19 | ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN | 2022- 2025

Año	Tema	Nombre estudio	Técnicas utilizadas
2024	Movilidades Diversas	PCD y Cuidadoras	Cuantitativa (encuestas online)
	Evasión	Estudio percepción de la evasión y evaluación de medidas implementadas	Cuantitativa (encuestas telefónica)
	Calidad de servicio y seguimiento	Estudio servicio 555	Cuantitativa (encuestas de parada)
	Satisfacción con el Servicio	Modelo de Impacto Satisfacción	Cuantitativa (análisis de datos)
	Seguridad	Paradas Flexibles nocturnas	Cuantitativa (encuesta digital y telefónica)
	Calidad de servicio	Validadores en segunda puerta	Cuantitativa (encuestas en buses y terminales)
	Seguimiento Creando Redes	Estudio seguimiento J12	Cuantitativa (encuestas en paradas y hogares)
	Satisfacción con el Servicio	Estudio Sostenibilidad	Cuantitativa (encuestas en buses)
	Satisfacción con el Servicio	Estudio Satisfacción Operadores	Cuantitativa (encuestas en paradas)
2025	Calidad del Servicio	Estudio de Satisfacción Intermedio	Cuantitativa
	Paseo Peatonal Bandera	Evaluación Paseo Peatonal Bandera	Mixto: Encuesta en Paradas y Entrevistas
	Encuesta de Movilidad	Estudio de Movilidad	Cuantitativa
	Evasión	Estudio seguimiento percepción de la Evasión	Mixto: Encuestas en Paradas y Focus Group
	Seguimiento Servicios	Seguimiento Creando Redes I03 y B41	Cuantitativa
	Electromovilidad	Estudio Electromovilidad: Personas Usuarias y Actores del sistema	Mixto: Encuestas, Focus Group y entrevistas
	Conductoras Red Movilidad	Estudio Conductoras Red Movilidad	Mixto: Encuestas, Focus Group y entrevistas
	Calidad del Servicio	Estudio de Satisfacción	Cuantitativa
	Mujeres Conductoras	Estudio conocimiento Mujeres Conductoras	Cuantitativa (encuestas)

ENCUESTA Y REPORTE DE MOVILIDAD

Respecto al estudio de movilidad, destaca la primera encuesta de este tipo y el reporte asociado. En los últimos años, la ciudad ha experimentado transformaciones relevantes: cambios demográficos, modificaciones en los patrones de localización de actividades, incorporación de nuevas tecnologías, la irrupción de la logística de última milla y una expansión del teletrabajo que han modificado los horarios y frecuencia de los desplazamientos. En este contexto, resulta fundamental contar con información actualizada y confiable sobre cómo, cuánto y por qué se mueve la ciudad integrando una perspectiva de género que permita identificar diferencias en la experiencia de movilidad. Por ello, durante 2025, el DTPM realizó la primera encuesta de movilidad recurrente del Gran Santiago.

Esta encuesta tuvo como objeto estimar y analizar los principales indicadores de movilidad de la capital, utilizando fuentes de información existentes y levantamiento en terreno. Destaca el uso de datos de telefonía móvil e información del Sistema Red Movilidad de transacciones, GPS y matrices. Este enfoque permite contar con una visión integral del sistema de movilidad y apoyar la toma de decisiones en políticas públicas, y la gestión del transporte público metropolitano.

El levantamiento de la encuesta fue aplicado presencialmente en hogares, consultando por los desplazamientos realizados el día laboral anterior, con el fin de obtener una medición más precisa del comportamiento cotidiano de movilidad. El trabajo de campo se desarrolló en octubre de 2025 a una muestra de 412 personas de 12 años o más con una distribución equilibrada por zonas. El cuestionario recopiló información sobre actividades y motivos de viaje, origen y destino, horarios, número de actividades, modos de transporte utilizados, compañía y presencia de personas con discapacidad, además de características sociodemográficas del hogar y del encuestado, como edad, educación, actividad, nivel socioeconómico y tenencia de licencia de conducir. Los datos obtenidos permiten estimar indicadores a nivel agregado de la ciudad; para obtener información desagregada o a menor escala se requieren otras herramientas o mayores tamaños muestrales.

Esta línea de trabajo se enmarca en el estado del arte en encuestas de movilidad, al combinar encuestas de hogares a gran escala y menor frecuencia con levantamientos más acotados y frecuentes para monitoreo coyuntural, seguimiento de tendencias y evaluación de cambios de comportamientos en el corto plazo. La evidencia internacional muestra que los sistemas nacionales de encuestas de movilidad se diseñan como series periódicas, y que sus resultados requieren consistencia de diseño y de criterios de medición para mantener representatividad y comparabilidad en el tiempo. En esa lógica, las mediciones muestrales de menor tamaño —como el presente levantamiento— no sustituyen a las encuestas de mayor cobertura; sino que las complementan, apoyándose en ellas como referencia para expansión, contraste de resultados y lectura de cambios interanuales.

ESTUDIO DE ACCESIBILIDAD

El "Estudio de Experiencia de Viaje de Personas con Discapacidad y Personas Cuidadoras" es una iniciativa de la Mesa de accesibilidad universal liderada por DTPM y compuesta por representantes de organizaciones de personas con discapacidad y cuidadoras, expertos y expertas de ámbito académico, Metro, EFE y SENADIS. Este proyecto tuvo por objetivo caracterizar la experiencia de movilidad en el Sistema Red de las personas usuarias en situación de discapacidad, así como de personas cuidadoras que acompañan a personas con discapacidad. El instrumento de medición utilizado fue una encuesta online y telefónica, cuya metodología se diseñó con la colaboración de los integrantes de la mesa, y contó con interpretación a lengua de señas para el acceso de personas con discapacidad auditiva. La convocatoria fue realizada a través de redes sociales y difundida por los integrantes de la mesa a contactos de organizaciones de personas con discapacidad y cuidadoras.

La encuesta fue respondida por 552 personas con distintos tipos de discapacidad y 371 personas cuidadoras de éstas. Sus principales resultados permitieron caracterizar sociodemográficamente a los grupos y la experiencia de viaje, evaluando aspectos como: las principales razones para la elección y no elección de modos de transporte, planificación del viaje, acercamiento a las paradas, andenes y/o estaciones. También sobre sus percepciones en la espera y, por supuesto, sobre el viaje a bordo del bus, metro, o Tren Nos - Estación Central y sus trasbordos. Finalmente se solicitó evaluaciones generales de la experiencia del viaje habitual según modo, y una pregunta abierta sobre las posibilidades de mejoras del Sistema.

El estudio permitió identificar las barreras concretas que enfrentan en sus desplazamientos diarios, tanto en términos de accesibilidad física como de carga de cuidado, tiempos adicionales y limitaciones en la oferta de transporte. Este análisis aportó evidencia fundamental para visibilizar las necesidades específicas de estos grupos y comprender cómo las condiciones actuales de la movilidad afectan su autonomía y participación en la ciudad. A raíz de los hallazgos de este estudio, fue posible avanzar hacia la elaboración de un Plan Red de Accesibilidad Universal (PRAU) que incorpora estas perspectivas de manera transversal, orientado a mejorar la infraestructura, servicios y planificación de la movilidad desde un enfoque inclusivo y centrado en las personas.

El plan tiene como objetivo contribuir a mejorar la experiencia de viaje de Personas con Movilidad Reducida, Personas con Discapacidad y Personas Cuidadoras en el Sistema Integrado Red Movilidad, a través del desarrollo e implementación del PRAU con diversas actorías que forman parte del ecosistema del transporte público, contemplando acciones a corto, mediano y largo plazo.

Para la creación del PRAU se constituyó un equipo institucional conformado por representantes de todas las gerencias denominado "Mesa DTPM de Accesibilidad Universal", quienes, atendiendo las necesidades y oportunidades de mejora emanadas del diagnóstico, elaboraron propuestas de proyectos e iniciativas destinadas a mejorar la experiencia de viaje de personas con discapacidad, cuidadoras y otras que presentan reducción en su movilidad, ya sea permanente o temporal.

Para el desarrollo tanto del diagnóstico como de las propuestas se definieron seis ejes: Infraestructura de paradas, Tecnología e Información, Vehículos y equipamiento, Comunicación e información, Planificación y operación e Inclusión laboral y beneficios a personas usuarias. En la actualidad, el PRAU se encuentra en su fase final de formulación y tiene el potencial de ser implementado dentro de distintas áreas del Sistema que están claramente identificadas en este producto.

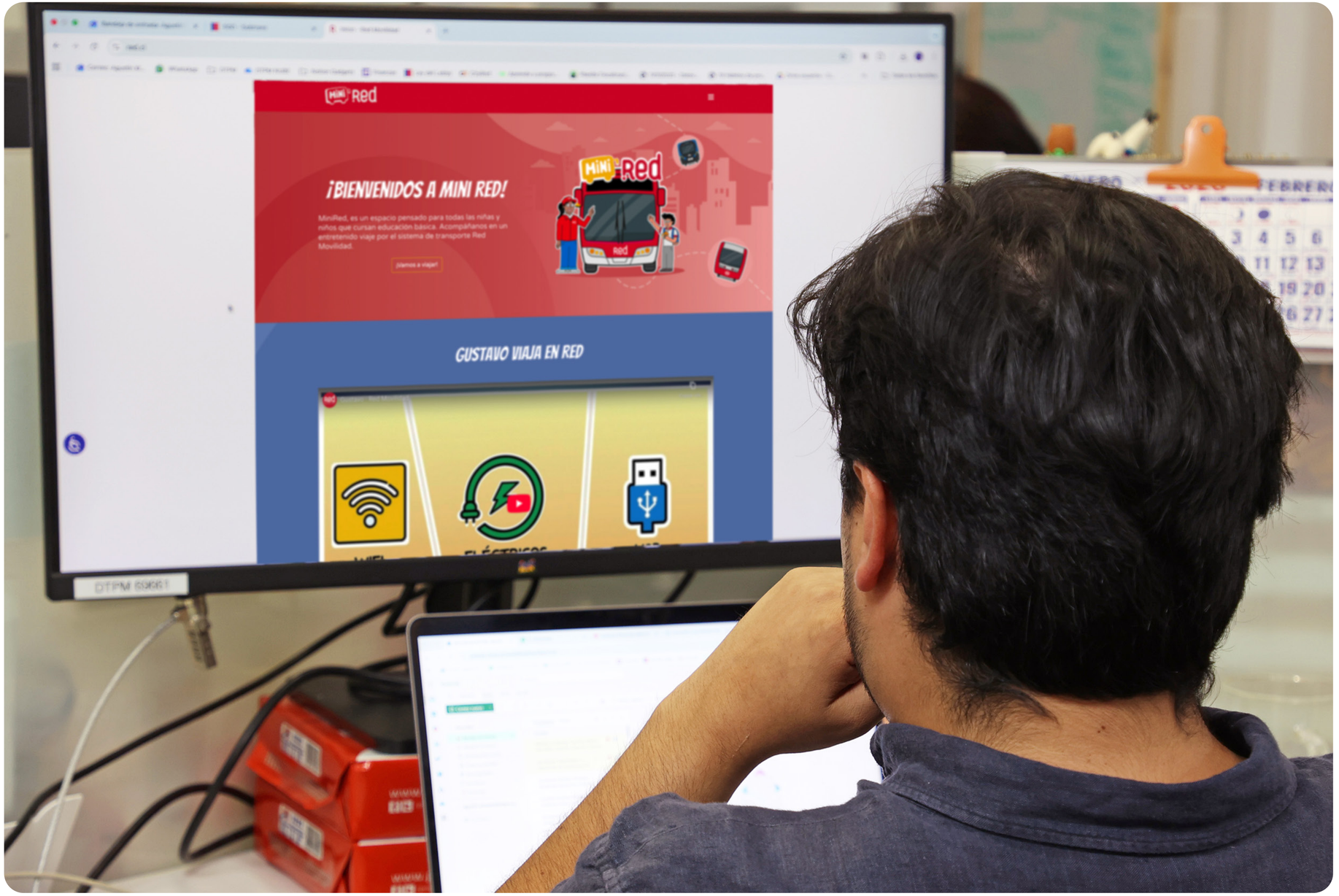
MINIRED

El proyecto web de MiniRed iniciado en el año 2024 surgió de la necesidad de llegar a más colegios y personas en edad escolar, complementando la labor que realiza nuestro Team Educativo para entregar contenidos asociados al Transporte Público de Santiago de manera permanente.

En el sitio web, alojado en red.cl, se dispone de material educativo sobre transporte público sustentable y otros modos no contaminantes, de manera permanente, en un lenguaje especialmente dirigido a niñas y niños.

Se entregan contenidos sobre sustentabilidad y sostenibilidad en el transporte público y otros modos de transporte activo (caminata y ciclos), beneficios del uso del transporte público, importancia del correcto uso de TNE y tarjeta bip!, a través de formatos como juegos, puzzles, sopa de letras, videos animados, dibujos para colorear, memorice, entre otros.

Para revisar el sitio, debes dirigirte a: red.cl/minired



PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES (NNJ)

Diseño de taller participativo NNJ zona sur de Santiago, comunas de La Cisterna y Lo Espejo

Durante 2024 se generó una metodología enfocada en talleres de participación ciudadana dirigida a Niños, Niñas y Jóvenes (NNJ). De acuerdo con esto, se genera una alianza de trabajo colaborativo entre la Subsecretaría de La Niñez y el DTPM, a través de la cual se obtiene el grupo focal con el cual se trabajará. Con ello, en 2025 se comienza el proceso de implementación de talleres de participación ciudadana enfocada en NNJ.

Se diseñó un taller de participación ciudadana, para el sector sur de la ciudad de Santiago, abarcando dos comunas. La convocatoria para el taller se realiza a partir de la gestión realizada por la Subsecretaría de La Niñez en conjunto con las Oficinas de La Niñez de La Cisterna y Lo Espejo, quienes convocan a participar a sus Concejos Consultivos.

El objetivo general del proyecto fue incorporar la perspectiva de NNJ entorno a la experiencia de movilidad y percepción del transporte público dentro el gran Santiago en espacios de participación ciudadana activa, aportando así a las mejoras del Sistema y al enfoque de movilidades diversas. Su objetivo específico fue identificar y evaluar la imagen del sistema RED Movilidad que poseen los y las NNJ, identificando variables a potenciar como a mejorar, y generar un informe de resultados que pretende ser un producto para la elaboración de un diagnóstico de movilidad de NNJ.

Ejecución de taller participativo NNJ zona sur de Santiago, comunas de La Cisterna y Lo Espejo

El 5 de septiembre del presente año, se realizó el primer taller de participación ciudadana para NNJ en la sede del Club Deportivo Famae, La Cisterna. En la instancia participaron 18 NNJ provenientes de los concejos consultivos de La Cisterna y Lo Espejo.

Un grupo de facilitadores y observantes guiaron el trabajo.

El taller tuvo cuatro etapas principales:

- Etapa 1: presentación de facilitadores, explicación del objetivo de la instancia y juego "rompe hielo" antes de iniciar el trabajo en mesas.
- Etapa 2: inicio trabajo en mesas. Como primera actividad se les solicita a los y las participantes crear un avatar representativo de cada uno, a partir del cual comienzan a realizar el mapeo participativo de sus experiencias de viaje. Al respecto, cada NNJ gráfica, a partir de diferentes colores, los trayectos que realizan para llegar de su casa a su establecimiento educacional. Esto se realiza de manera colectiva, es decir, en un mismo espacio en blanco, comienzan a graficar sus trayectos, identificando elementos que les agradan o no de su experiencia.
- Etapa 3: a partir de imágenes representativas de buses estándar Red además de paradas tipo, los y las participantes identifican elementos que hacen cómodo o incómodo sus viajes en Red Movilidad.
- Etapa 4: plenario final, donde cada mesa de trabajo presenta los resultados de su trabajo y cierre de la actividad.

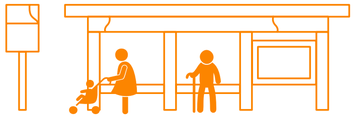
Resultados del trabajo realizado por los y las NNJ en el taller participativo

Como balance, la metodología logró el objetivo de que NNJ hablen de sus experiencias en el transporte público y su movilidad. En el taller destaca su claridad sobre la propia experiencia de viaje, logrando hablar de lo que ven, de los problemas que viven, de los puntos a mejorar, lo que funciona mejor y lo que no. Pueden sin problemas expresar estas ideas, traspasarlas a los papelógrafos y comunicarlas a sus pares.

A modo general, comentaron que sus experiencias de viaje se caracterizan por trayectos relativamente cortos, ya que los colegios están mayoritariamente cerca del hogar. Algunos estudiantes utilizan la App de Red para planificar sus desplazamientos, y se recogieron esas visiones. Además, destacaron la importancia de la movilidad del cuidado, especialmente cuando viajan con familiares, y se sugirieron contar con más validadores en la segunda puerta para agilizar el acceso. Estas mejoras apuntan a facilitar el viaje y hacerlo más seguro y eficiente para quienes dependen del transporte público.

En cuanto a las ideas y opiniones expresadas por NNJ, considerando los resultados extraídos, existe:

- Necesidad de mejorar seguridad en los buses y los paraderos.
- Importancia de espacios con condiciones cómodas y protegidas para NNJ.
- Valoración positiva de los buses modernos, aunque con preocupación por el hacinamiento.
- Relevancia de escuchar a NNJ para diseñar mejoras en transporte público.



CREANDO REDES

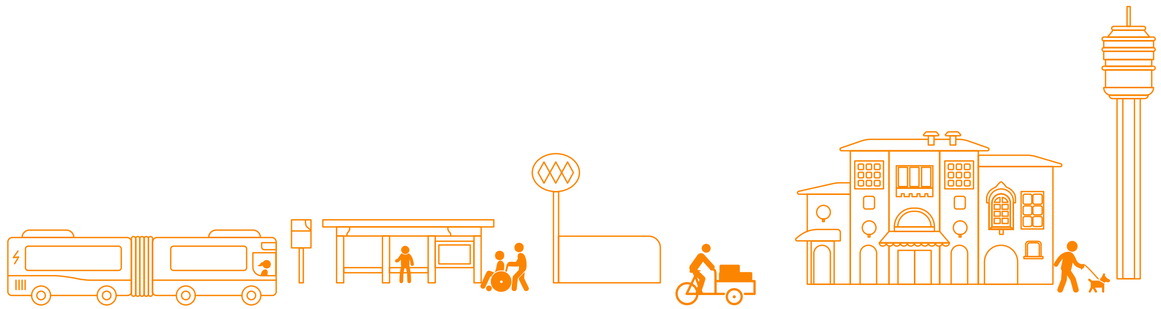
Desde su implementación en el año 2022, el programa "Creando Redes" ha consolidado una estrategia de vinculación directa con la comunidad, promoviendo espacios de participación ciudadana activa para el diagnóstico e identificación de mejoras en el Sistema de Transporte bajo un enfoque territorial. **Creando Redes ha tenido lugar en 15 comunas desde su implementación y ha contado con la participación de más de 500 personas.**

Esta iniciativa permite integrar las necesidades de los actores locales con los procesos de planificación, operación y proyección del Sistema, fortaleciendo el vínculo institucional y social. El trabajo técnico, que abarca la planificación de recorridos, el posicionamiento de paradas, el análisis de puntos de regulación y proyectos de infraestructura se nutre de la experiencia de quienes conviven con el servicio. Esto permite a la comunidad para proponer ajustes precisos, tales como extensión de recorridos, modificación de frecuencias o relocalización de puntos de regulación, con el fin de optimizar su funcionamiento y reducir el impacto en zonas residenciales.

La integración de esta información de primera fuente enriquece la toma de decisiones y permite gestionar el sistema con mayor precisión en beneficio de las personas usuarias, transformándose en instancias de retroalimentación y encuentro entre actores institucionales y la ciudadanía.

En 2025, esta labor se materializó mediante intervenciones en las comunas de Estación Central y Conchalí, donde se aplicaron metodologías adaptadas a las características y necesidades de cada territorio. Específicamente, se realizaron jornadas de cartografía participativa para la ubicación de paradas en el primer caso, y encuestas consultivas en el segundo.

Estas metodologías, que se ajustan dinámicamente según el perfil de los participantes y los recursos disponibles (como cartografía o herramientas digitales), fomentan la innovación y la capacidad de los equipos técnicos para comprender la movilidad desde la escala local. El resultado es una propuesta de transporte público elaborada de manera colaborativa, que responde a requerimientos territoriales específicos, pero beneficia al conjunto de la ciudadanía.



EDUCACIÓN: TEAM EDUCATIVO

En esta actividad, monitores de información junto a empresas operadoras acuden a distintos colegios de la Región Metropolitana para entregar distintos contenidos sobre Red Movilidad, tales como: trimodalidad del Sistema, importancia del pago del pasaje y uso correcto de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), importancia y cuidado del transporte público, sustentabilidad, buenas prácticas y accesibilidad. Cabe destacar que en el año 2022 se retomó tras dos años de pandemia, con los siguientes resultados:

TABLA 20 | ACTIVIDADES TEAM EDUCATIVO | 2022 - 2025

AÑO	CHARLA	NIÑOS Y NIÑAS	N° COLEGIOS	COMUNAS
2022	79	3.040	36	Maipú, Pudahuel, Lo Prado, Santiago, La Florida, Puente Alto, Peñalolén, Macul, Estación Central y Quilicura.
2023	122	3.479	39	El Bosque, Huechuraba, La Florida, Lo Espejo, Maipú, Puente Alto, Quilicura, San Bernardo, San Miguel, San Ramón y Santiago.
2024	122	3.479	39	El Bosque, Huechuraba, La Florida, Lo Espejo, Maipú, Puente Alto, Quilicura, San Bernardo, San Miguel, San Ramón y Santiago.
2025	234	7.156	73	Cerrillos, Cerro Navia, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lo Espejo, Macul, Pedro Aguirre Cerda, Puente Alto, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Santiago.

CONDUCTORAS Y CONDUCTORES

Profesionalización de conductores y conductoras

En concordancia con el proceso de modernización del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, se ha avanzado en el fortalecimiento de los estándares de profesionalización del personal de conducción, reconociendo su rol fundamental en la entrega de un servicio seguro, eficiente y de calidad a la ciudadanía.

Durante estos años, se desarrollaron diversas iniciativas orientadas a dotar al Sistema de herramientas estandarizadas que permitan establecer niveles mínimos de competencia y desempeño en la labor de conducción. Entre los principales hitos del período destaca el impulso a la certificación del personal de conducción en los perfiles profesionales inscritos en ChileValora.

De acuerdo con las exigencias contractuales derivadas de la licitación implementada el año 2024, las nuevas empresas concesionarias alcanzaron la primera meta de certificar al menos al 20% de su personal de conducción, asegurando así la validación de sus competencias profesionales.

Asimismo, en continuidad con los años anteriores, se realizó el seguimiento a los planes anuales de capacitación de las empresas operadoras, promoviendo la formación continua y la actualización permanente de los conocimientos y habilidades del personal de conducción.

VÍNCULO CON EL PERSONAL DE CONDUCCIÓN

Mesa tripartita de seguridad

La Mesa Tripartita de Seguridad, integrada por el DTPM, sindicatos de conductores y conductoras del sistema Red Movilidad, empresas operadoras y organismos de seguridad del Estado, se ha consolidado como una instancia permanente y técnica para abordar los desafíos de seguridad en el transporte público. Desde su creación en agosto de 2023, la mesa ha sostenido 9 jornadas formales, además de un trabajo continuo de coordinación interinstitucional.

Los esfuerzos de esta instancia se han concentrado en mejorar la seguridad del personal de conducción, inhibir la comisión de delitos y fortalecer la percepción de seguridad en personas usuarias. Lo cual ha sido posible avanzar con el esfuerzo y trabajo de cada uno de los miembros. A continuación, se presenta un resumen con los principales avances que ha tenido esta mesa, mediante una articulación que ha permitido priorizar zonas de riesgo y orientar medidas preventivas y operativas con mayor precisión.

Instancia para difusión de estrategias definidas en el Plan de seguridad de DTPM

Se concretó el acuerdo para avanzar en la integración tecnológica del Sistema, frente a lo cual destaca:

- Inicio de pruebas del proyecto de reconocimiento facial, en el marco del convenio firmado con Carabineros de Chile.
- Proyecto de Ley Aumento de sanciones a agresores: El proyecto también incorpora medidas para reducir la evasión, mejorar el control operacional y facultar la autenticación biométrica en fiscalizaciones específicas.
- Levantamiento de conductores y conductoras sobre puntos críticos del Sistema: Se recibieron más de 2000 reportes con georreferenciación, identificando problemáticas como asaltos, vandalización de buses, amenazas y agresiones.
- Esta información fue clave para determinar focos de intervención, rutas más expuestas y horarios críticos.

Difusión y capacitación a conductores y conductoras y empresas operadoras sobre la implementación de la plataforma de Denuncia en Línea

En el marco de la implementación de la plataforma Denuncia en Línea, se coordinó una reunión con el Ministerio Público con el objetivo de facilitar y optimizar el proceso de denuncia institucional. Posteriormente, se habilitó el portal Denuncia en Línea, permitiendo que las empresas puedan ingresar denuncias de manera oficial y directa a través de la plataforma. Asimismo, se programaron jornadas de capacitación dirigidas a los distintos actores involucrados, con el fin de asegurar un uso adecuado del sistema. Finalmente, se habilitó la herramienta "Mi Fiscalía en Línea" del Ministerio Público para el seguimiento de las causas ingresadas, fortaleciendo así la trazabilidad y el acceso a la información sobre el estado de las denuncias.

Coordinación con Estadio Seguro

- Dada la incidencia de eventos deportivos en los hechos de violencia en buses, se realizaron de manera preventiva y correctiva las siguientes acciones:
- Reuniones con Estadio Seguro, OS13 y SIFUP.
- Coordinación para aplicar derecho de admisión a agresores y personas que cometan actos vandálicos.
- Alineación de canales entre Estadio Seguro, CMB y operadores para respuesta inmediata frente a secuestro de buses o conductores.
- Revisión de protocolos para casos de agresión, vandalismo o alteración grave del servicio.

Decálogo de Buenas Prácticas

Se realizó un proceso participativo con personal de conducción y usuarios que derivó en un "Decálogo de buenas prácticas", del cual derivan:

- Selección de frases representativas en votación presencial y digital.
- Recepción de sugerencias vía buzón.
- Próximo lanzamiento de la campaña "Respeto de ida, respeto de vuelta" en mayo 2026.
-

Fiscalización y rondas preventivas

A partir del mapa de calor de puntos críticos realizado por DTPM, la Delegación Presidencial reforzó fiscalizaciones focalizadas y se realizaron operativos de retiro de rucos en ciertos ejes.

En síntesis, los avances alcanzados por la Mesa Tripartita reflejan un trabajo coordinado y sostenido entre instituciones públicas, empresas operadoras y representantes de conductores, permitiendo robustecer los mecanismos de seguridad, modernizar los canales de denuncia, mejorar la disponibilidad de información estratégica y promover una cultura de respeto en el transporte público. En conjunto, estas acciones no solo elevan los estándares de protección para conductores y personas usuarias del sistema Red, sino que también fortalecen la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia y contribuyen a un entorno de convivencia más seguro y eficiente.

Entrega de equipamiento al personal

En coordinación con las empresas de transporte y representantes de las y los conductores, se fortalecieron los procesos de entrega de equipamiento, garantizando la distribución oportuna y adecuada de uniformes, conforme a las condiciones climáticas y estacionales en que se desempeña el servicio.

DOTACIÓN Y DESMASCULINIZACIÓN DEL SECTOR

Programa Mujeres Conductoras

Según las estadísticas, en 2014 el Sistema de Transporte Público Metropolitano tenía apenas un 1,5% de mujeres en labores de conducción. El crecimiento se mantuvo hasta 2019, cuando alcanzó un 6,2%. El año 2020 se registra una baja de 1,3% con respecto al año anterior, llegando a 4,9%. A diciembre de 2021, el porcentaje de mujeres en labores de conducción experimentó un leve incremento del 0,8%.

El desafío de la desmasculinización del sector generó nuevas estrategias institucionales tales como, El Programa Mujeres Conductoras, seguimiento de requerimientos contractuales de dotación femenina y nuevas bases de licitación con mayores exigencias, que han permitido potenciar la inclusión de mujeres a labores de conducción.

Respecto del personal masculino de conducción al cuarto trimestre de 2025, la cantidad total fue de 15.308. Por su parte, las mujeres lograron el número de 2.412 aumentando en un 19% el número de mujeres respecto al año 2024.

El Programa Mujeres Conductoras tiene por objetivo incrementar la participación femenina en el transporte público de la Región Metropolitana, ampliando el acceso de mujeres a un mercado laboral que ofrece condiciones de competitividad, estabilidad contractual y flexibilidad de turnos, favoreciendo la conciliación entre la vida laboral y familiar.

El programa opera mediante un esquema de articulación público-privada que involucra municipios, empresas operadoras, suministradores de buses y organizaciones sin fines de lucro, entre otros actores. A través de esta coordinación se otorgan becas para la obtención de licencias profesionales A3 y se facilita la inserción laboral en terminales cercanos al domicilio o comuna de residencia de las beneficiarias, promoviendo su incorporación como conductoras profesionales.

El programa inició su piloto en agosto 2022 y, tras su consolidación, hasta 2025 permitió la formación e ingreso de 252 mujeres al transporte público como personal de conducción. Desde su creación (2022) el programa ha levantado 27 proyectos en 11 comunas de la Región Metropolitana; La Pintana, Renca, Puente Alto, Pudahuel, Quilicura, Huechuraba, Maipú, Cerro Navia, San Bernardo, Pirque y Estación Central, lo que se traduce en 575 mujeres directamente beneficiadas con la oportunidad de formarse y capacitarse como conductoras profesionales logrando colocación inmediata en alguna empresa operadora del sistema de transporte público de la Región Metropolitana, logrando así estabilidad y autonomía económica.

Durante este 2025 la participación de las empresas suministradoras fue un pilar fundamental para continuar avanzando en la incorporación de mujeres, fue así como Volvo replicó un nuevo Iron Woman 2025, las empresas Chinas Zhongton y King Long becaron a 60 mujeres de la RM y Kaufmann bajo el nombre Krecer Mujeres ha replicado el Programa Mujeres Conductoras beneficiando a 40 mujeres de diferentes comunas de Santiago las cuales en enero 2026 egresarán como conductoras profesionales del sistema RED.

Con todo lo anterior, se fortalece el trabajo colaborativo entre las empresas privadas en conjunto con el DTPM, articulando una alianza virtuosa entre suministrador, empresa operadora y gobiernos locales.

TABLA 21| EVOLUCIÓN DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO | 2014-2025

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Conductores	17.029	17.868	18.466	17.535	17.425	19.192	15.620	14.781	15.751	16.416	16.014	15.308
Conductoras	264	325	485	599	965	1.271	803	889	1.188	1.573	2.025	2.412
TOTAL	**17.293**	**18.193**	**18.951**	**18.134**	**18.390**	**20.463**	**16.423**	**15.670**	**16.939**	**17.989**	**18.039**	**17.720**
% total de conductoras	1,53%	1,79%	2,56%	3,30%	5,25%	6,21%	4,89%	5,67%	7,01%	8,74%	11,23%	13,61%

PROCESO PARTICIPATIVO PARA CONDUCTORES Y CONDUCTORAS

Implementación proceso participativo para personal de conducción:
Durante el primer semestre del 2025, se da comienzo a un proceso participativo enfocado hacia el personal de conducción de las empresas operadoras. Al respecto, se busca impulsar una campaña de respeto mutuo y buena convivencia vial entre conductores y conductoras y personas usuarias del Sistema Red.

El objetivo principal fue analizar la percepción del personal de conducción respecto a la interacción con personas usuarias del sistema RED Movilidad. Para ello, se generó una metodología a participativa para recoger frases sobre respeto mutuo y convivencia vial que los y las conductores del sistema quisieran comunicar a las personas usuarias y viceversa. A partir de dos modalidades, presencial y virtual, realizadas en terminales, conductores y conductoras trabajaron entorno al mensaje que les interesa transmitir a la población usuaria del sistema RED Movilidad, respecto a respeto mutuo y convivencia vial.

- Respecto a los resultados de la actividad, en modalidad online participaron 858 personas, de las cuales 38% corresponden a respuestas de la empresa operadora Metbus, 36% Subus, 10% STP/STU, 14% entre Vule y Voy. En suma, de los 60 terminales, un 78% de la participación corresponde a hombres y un 22% a mujeres. Por otro lado, en modalidad presencial se obtienen 440 respuestas.

- Como resultado del proceso, se elaboraron dos decálogos respecto al respeto mutuo y convivencia vial, uno con foco en personas usuarias y otro con foco en el personal de conducción.

CONVIVENCIA VIAL

La modernización del sistema ha ido de la mano con una preocupación sostenida por la salud y seguridad de las personas. Por ello, la Convivencia Vial fue definida como pilar estratégico del DTPM, consolidando un equipo dedicado tanto al fortalecimiento interno como al desarrollo de proyectos con las empresas operadoras y la sociedad civil, mediante espacios de colaboración que permiten intercambiar buenas prácticas. El objetivo de esta línea de trabajo del DTPM es mejorar la convivencia vial entre el personal de conducción de buses hacia los otros modos vulnerables para disminuir la tasa de siniestros viales, poniendo especial énfasis en aquellos con consecuencias fatales. Objetivo que va acompañado de dos líneas de trabajo:

- **Educación Vial y Campañas:** Planificar e impulsar proyectos para mejorar el desempeño seguro del Sistema, fomentando una cultura que ponga en el centro la seguridad y convivencia vial considerando e involucrando a los distintos actores del Sistema.

- **Operación y Servicio:** Analizar la información generada en el DTPM y gestionar con los operadores mejoras vinculadas a la seguridad y convivencia vial en la operación de los servicios del Sistema con modos vulnerables.

DTPM ha abordado de forma progresiva este desafío tanto cultural como técnico en iniciativas concretas: la Mesa de Convivencia Vial DTPM, que desde 2022 reúne mensualmente a los equipos de seguridad vial de las empresas operadoras para revisar aprendizajes, planificar campañas, compartir experiencias y coordinar acciones; y la Mesa de Trabajo con Organizaciones de la Sociedad Civil, que mantiene un canal activo de colaboración con organizaciones de ciclistas, de movilidad segura y con agrupaciones de familiares de víctimas de siniestros.

Campaña Conoce los Puntos Ciegos

En 2023 se diseñaron de manera colaborativa los adhesivos de advertencia de Puntos Ciegos (laterales y traseros) para los buses del sistema, incorporando revisión de referentes internacionales y selección conjunta de diseños. Paralelamente, se ejecutó la campaña educativa "Conoce los Puntos Ciegos", para informar sobre las zonas fuera del campo visual del personal de conducción y promover una mejor relación entre buses, ciclos y peatones. El lanzamiento, con cerca de 850 buses portando mensajes en la luneta trasera, se realizó en Pudahuel con participación de operadoras, mutuales y sociedad civil, obteniendo una alta valoración ciudadana. Entre 2023 y 2024, los adhesivos fueron oficializados en el Manual de Normas Gráficas como señalética obligatoria, constituyéndose además en un punto de referencia para campañas, capacitaciones y proyectos de reducción de siniestros asociados a este aspecto crítico de la conducción. En paralelo, desde 2022 el DTPM ha colaborado de forma permanente con el proyecto "Compartir para Convivir" de Bicicultura y distintas operadoras.

Guía de viraje seguro

Para fortalecer la gestión basada en evidencia, en 2023 se iniciaron reuniones mensuales individualizadas con las operadoras para monitorear siniestros registrados por el Centro de Monitoreo de Buses, priorizando los hechos de mayor gravedad y fatales, con el fin de levantar aprendizajes y prevenir recurrencias. Desde 2024, el monitoreo de velocidades se sistematiza mediante un dashboard actualizado por la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, que permite analizar los excesos de velocidad a nivel de sistema, por empresa, servicio y expedición. Esta herramienta ha facilitado la emisión de alertas y la gestión interna de mejoras, evidenciando una tendencia a la baja en los excesos de velocidad, con beneficios directos para la seguridad de personas usuarias y modos vulnerables.

En este trabajo se identificó el viraje de buses como maniobra crítica asociada a siniestros con peatones y otros usuarios vulnerables. En respuesta, se organizó un Taller de Instructores con todas las operadoras para levantar recomendaciones de viraje seguro, insumo que luego fue sistematizado por el equipo de Convivencia Vial y validado por áreas de mantenimiento, legal, CONASET, seguridad vial de operadoras y mutuales. En 2025 ese contenido se plasmó en la "Guía de Recomendaciones: Maniobra de Viraje Seguro", presentada en el 2º Encuentro de Buenas Prácticas de Convivencia Vial y difundida vía oficio como material transversal de apoyo a la capacitación del personal de conducción, con muy buena recepción y efecto preventivo en una de las maniobras más riesgosas.

Charlas y seminarios

Desde 2024 se realizan Charlas de Sensibilización y Diálogo en terminales y áreas de formación para reforzar conducción segura y alerta, informar sobre el monitoreo de siniestros y de velocidades, y recoger experiencias y propuestas de conductoras y conductores. En paralelo, la Gerencia de Vinculación Ciudadana impulsó los encuentros "Buenas Prácticas en Red", espacios de transferencia de conocimientos donde las operadoras comparten proyectos exitosos. En este espacio, se presentaron iniciativas sobre concientización interna, trabajo comunitario en convivencia vial y control de excesos de velocidad, y en enero de 2026 se abordaron avances en prevención y control de consumo de alcohol y drogas.

Día Nacional Sin Auto

Desde 2022, el Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) lanzó la iniciativa del Día Nacional Sin Auto, que se ha consolidado como una efeméride medioambiental para concientizar sobre los beneficios de reducir el uso excesivo del automóvil, impulsando el transporte público y la movilidad activa como alternativas sostenibles y eficientes. Junto con la Municipalidad de Santiago, se realizó el primer Paseo de la Movilidad. La actividad consistió en peatonalizar temporalmente la calle Agustinas (entre Morandé y Estado), y allí se instalaron 19 stands de organizaciones sociales, instituciones públicas y universidades, y se desarrollaron intervenciones lúdicas y tácticas para promover la movilidad sustentable. La jornada contó con concurrencia permanente de público de todas las edades que aprovechó el espacio para informarse y caminar por el Barrio Cívico.

En 2023, se volvió a peatonalizar la calle Agustinas (entre Morandé y Estado), aumentando la participación a 28 stands de instituciones, organizaciones y emprendedores. Se incorporó un escenario con presentaciones musicales de la Escuela de Arte de la Universidad de Chile y se lanzó el lema "Haz la diferencia, baja un cambio". Además, se sumaron nuevas actividades, entre ellas:

- Primer Ciclo de Cine y conversatorios sobre movilidad y urbanismo en la Cineteca Nacional.
- Primera Guía Temática del DNSA para orientar la participación institucional.
- Plan de medios para visibilizar la fecha y fomentar la participación.
- Concurso de ilustración "Baja un cambio ¡haz la diferencia!" dirigido a niñeces, jóvenes y adultos, promoviendo la movilidad sustentable.

En 2024, se amplió la peatonalización de la calle Agustinas (entre Teatinos y Estado) y se sumó la Plaza de la Constitución con una activación del Ministerio de Ciencia para niños y niñas. El evento contó con 40 stands de instituciones públicas, organizaciones sociales y universidades, además de un escenario con presentaciones musicales. Se realizaron acciones destacadas:

- Intervención táctica con pintura que absorbe CO_2 en un cruce peatonal (Fundación Ciudad Emergente).
- Segunda versión del Ciclo de Cine y conversatorios en la Cineteca Nacional.
- Publicación de la Guía Temática de Movilidad, enfocada en la relación entre movilidad y salud, bajo el lema "Es dar el paso".
- Mediciones ambientales (ruido, aire y flujo peatonal) para evaluar beneficios de la peatonalización.
- Plan de medios ampliado, con difusión en pantallas de Metro y Tren Central.
- Lanzamiento de la primera tarjeta bip! conmemorativa del DNSA.
- Diálogos en Red, con más de 10 charlas por parte de académicos, profesional del sector público y referentes del sector.

En 2025, se mantuvo la peatonalización de la calle Agustinas (entre Teatinos y Estado) y se sumaron más de 54 stands de instituciones públicas, organizaciones sociales, universidades y empresas privadas. Entre los principales hitos se encuentra:

- Actividades para niños y niñas en la Plaza de la Constitución con 11 stands educativos.
- Participación de colegios de cinco comunas (Cerrillos, Pudahuel, San Joaquín, Quinta Normal y Santiago).
- Presentaciones musicales de la Universidad de Chile y estudiantes del Instituto Nacional.
- Zona temática de Electromovilidad en el paseo.
- Función de cine y conversatorio en la Cineteca Nacional.
- Publicación de la Guía Temática de Movilidad con el lema "¡Más ciudad, Más encuentros!".
- Mediciones ambientales (ruido y aire).
- Plan de medios ampliado, con difusión en Metro, Tren Central y proyecciones en la Torre Entel.
- Lanzamiento de la segunda tarjeta bip! conmemorativa del DNSA.
- Diálogos en Red, con más de 15 charlas breves de 15 minutos por parte de académicos, profesional del sector público y referentes del sector.

Red
STGO
SinAuto
SinAuto
SinAuto

GÉNERO Y MOVILIDADES DIVERSAS

OBSERVATORIO LATINOAMÉRICANO DE GÉNERO Y MOVILIDAD (OBGEM)

El OBGEM es fundada en 2023 por representantes de agencias estatales de transporte público de La Paz, Lima, Bogotá, Buenos Aires, Ciudad de México y Santiago de Chile. En 2025, se sumaron también representantes de Quito y San José de Costa Rica. Desde sus inicios, cuenta con la colaboración de organismos internacionales que abordan dentro de su agenda las temáticas de género y movilidad, tales como Euroclima, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Agencia de Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ) y el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. Esta plataforma responde al compromiso de impulsar, en el ámbito latinoamericano, la implementación de sistemas de transporte público que integren la perspectiva de género en su cultura organizacional y gestión, contribuyendo a una movilidad justa, equitativa e inclusiva.

Primer Encuentro OBGEM: Santiago

En 2023 se realizó el primer encuentro presencial del Observatorio, denominado "Movilidad y Género: Avanzando con Equidad", que se llevó a cabo en Santiago de Chile, los días 9 y 10 de noviembre de 2023. El evento convocó a conductoras, expertas y representantes de las agencias estatales de las ciudades fundadoras, con el objetivo de visibilizar las brechas existentes, intercambiar buenas prácticas, y generar indicadores comunes. A través de presentaciones, espacios de networking y una visita en terreno a un electroterminal, se generó un espacio para conocer experiencias de movilidad en las distintas ciudades desde su cotidianidad, y reconocer la incorporación de mujeres en distintos roles dentro del rubro, en el que tradicionalmente la fuerza laboral es altamente masculinizada. También este espacio permitió compartir y comparar las vivencias, experiencias y visiones a nivel regional, avanzar en la planificación de los sistemas de transporte y comprensión de las problemáticas del sector con enfoque de género.

Segundo Encuentro OBGEM: La Paz

El 8 y 9 de octubre del 2024, en La Paz, Bolivia, tuvo lugar el 2° Encuentro del Observatorio Latinoamericano de Género y Movilidad "Ciudades Inclusivas y Seguras: Desplazándonos con Equidad". La organización del encuentro contó con la colaboración de los representantes de las ciudades que son parte del Observatorio, así como con el apoyo de organismos de cooperación internacional. La dinámica de este encuentro tuvo un enfoque que integra aspectos teóricos, mediante ponencias expertas, con lo práctico, a partir de la exposición de buenas prácticas de género aplicadas en distintos sistemas de transporte de las ciudades parte del OBGEM. Se realizaron talleres para conocer casos de estudio que se relacionan con inequidades, brechas y barreras que viven mujeres y diversidades, como la violencia de género durante la movilidad, la práctica de la movilidad de cuidados de personas dependientes y la inclusión de mujeres en el mercado laboral del transporte público. También, se realizó una visita a terreno a Mi Teleférico para conocer la planificación y operación de esta política desde una perspectiva de género.

Tercer Encuentro OBGEM: Bogotá

En la versión 2025, el encuentro reunió a más de 215 asistentes, e incorporó por a dos nuevas ciudades a su circuito: Quito y San José de Costa Rica. Además, estuvieron presentes 13 organismos multilaterales como el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), GIZ-Euroclima, la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Grupo Banco Mundial, la Unión Europea, WRI y el Programa de Infraestructura Sostenible del Reino Unido, 20 empresas, públicas y privadas, junto con organizaciones de la sociedad civil, la academia, consultoras, embajadas, entre otras.

Se realizaron charlas temáticas expertas, y en esta oportunidad se realizó la premiación del Concurso Internacional "Mujeres en Ruta", iniciativa del OBGEM que busca reconocer buenas prácticas con perspectiva de género y trayectorias laborales de mujeres referentes de la movilidad que han aportado a la disminución de brechas, barreras e inequidades en el ámbito de la movilidad.

El Observatorio ha logrado una destacada visibilidad en el ámbito de la movilidad regional, consolidándose como un actor relevante en este espacio. Este posicionamiento ha generado el interés de nuevas ciudades para integrarse activamente a la entidad, incorporando en 2025 a Quito y San José de Costa Rica. Adicionalmente, OBGEM implementó una nueva estructura organizativa para fortalecer su gestión y participación. La nueva orgánica, cuenta con tres tipos de formatos de participación en el observatorio: Agencia Núcleo, Organismo Asociado y Organismo colaborador. A continuación, se describe cada uno de ellos:

Agencias Núcleo: Organismos estatales a cargo de la planificación, implementación y regulación de los sistemas de movilidad de ciudades capitales latinoamericanas. Además de las agencias de las ciudades fundadoras del OBGEM, se suman, el 2025, dos nuevas entidades, sumando de esta manera a Quito y San José de Costa Rica.

Organismos asociados: Nueva esfera de participación creada con el objetivo de ampliar la resonancia y convocar a la acción a otras actorías que son parte de los ecosistemas de movilidad en las ciudades que son parte del Observatorio. Se trata de organizaciones públicas y privadas vinculadas al transporte público y a la movilidad sostenible, las cuales, sin ser necesariamente entidades reguladoras del transporte público, manifiesten su interés en adherir a esta alianza estratégica, relacionada a la consecución de los objetivos y compromisos de movilidad, los procesos de inclusión y, en términos generales, en el desarrollo sostenible, direccionado al sector hacia la adopción y transversalización de la perspectiva de género.

- Transmilenio (Bogotá),
- Voy Santiago, STU, Subus, RBU (Santiago de Chile)
- Mi Teleférico (La Paz)
- SIMUS
- Metro de Quito
- Centro de Movilidad Sostenible- CMS

Organismos colaboradores: Organismos de Cooperación internacional que realizan colaboración técnica con el OBGEM, apoyando las iniciativas de éste y desarrollando proyectos y/o colaboraciones recíprocas en materia de género y Movilidad.

- BID
- Giz-Euroclima
- CAF
- Banco Mundial
- Unión Europea
- WRI
- AFD
- UK SIP Canadá
- UITP

DIAGNÓSTICO LÍNEA DE BASE SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE CIUDADES DE ALC

Con el objetivo de actualizar y diagnosticar la violencia de género hacia mujeres, niñas y diversidades en el transporte público y sus efectos en las decisiones de viaje en ciudades de Latinoamérica y el Caribe, se estable una cooperación técnica entre el OBGEM y CAF, que tiene por objetivo apoyar a las ciudades parte del Observatorio en el diseño de políticas locales de transporte inclusivas e igualitarias mediante: i) la caracterización de la experiencia de movilidad urbana en transporte público de mujeres, niñas y diversidades en ciudades de ALC con indicadores replicables y que permitan el monitoreo y evaluación; ii) el desarrollo de propuestas de políticas públicas para abordar las desigualdades de género en el transporte público con el objetivo de disminuir las situaciones de inseguridad y violencia; iii) el establecimiento de lineamientos metodológicos y de buenas prácticas para el relevamiento de información en movilidad urbana con perspectiva de género; y iv) el desarrollo de acciones de difusión e incidencia, que permitan mejorar la experiencia de movilidad de mujeres, niñas y diversidades en ALC.

Este estudio contempla la aplicación de encuestas y de técnicas cualitativas y se encuentra en etapa de implementación y los resultados estarán disponibles el 2026.

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE CASOS DE ACOSO SEXUAL

En el marco del trabajo de la Mesa de Género y Movilidades Diversas conformada por representantes de las empresas operadoras de Red Movilidad y del DTPM se elaboró en conjunto el documento **"Recomendaciones para la acogida y tratamiento de casos de acoso sexual en el Sistema Red Movilidad"** , con el fin de entregar al personal de las empresas concesionarias, que están en contacto con personas usuarias, acciones y herramientas estandarizadas que faciliten la atención de casos de violencia y acoso sexual a los que se pudiesen ver enfrentados durante la realización de sus labores como personal del transporte público, así como también recomendaciones para prevenir la revictimización de quienes reportan un incidente de acoso sexual.

ESCUCHA ACTIVA

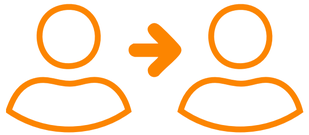
Concentración en el mensaje que la intenta comunicar.

Sañalar que lamenta lo ocurrido, que no está sola/o y que como Red Movilidad rechazamos cualquier tipo de acoso o violencia en el Sistema de Transporte Público.

INDICA CUAL ES LA INFORMACIÓN CLAVE

Indicar que para hacer una denucia tome nota de datos como:

- PPUU del Bus
- Recorrido
- Hora del incidente
- Código de la parada
- Canal de atención de la empresa para solicitud de imágenes (si el bus contara cámaras)
- Canal de atención de Red



DERIVAR

Incentivar la denuncia e informar canales formales para realizarla:

- 133 Carabineros de Chile
- 134 PDI
- 6003330000 Fiscalia

COMUNICACIÓN A JEFATURA DEL INCIDENTE

Para registro y gestiones de resguardo de imágenes de cámaras de seguridad

CONMEMORACIÓN 8M

Desafíos para una Movilidad Colaborativa

Por tercer año consecutivo, el Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) organizó el *Picnic Conversatorio* en el marco del Día Internacional de la Mujer. El encuentro del 2025 reunió a cerca de 50 mujeres —conductoras de Red Movilidad, profesionales del sector, ciclistas y vecinas de Pudahuel— para reflexionar sobre los desafíos de una movilidad colaborativa.

Durante la jornada se abordaron temas como la seguridad de las mujeres en el transporte público y en las calles, los viajes de cuidado y la promoción de la bicicleta como medio sostenible. Las participantes destacaron la importancia de fortalecer redes de apoyo y generar iniciativas que mejoren la convivencia vial, impulsando un transporte más seguro e inclusivo.

La actividad, que se realiza desde 2023, busca visibilizar experiencias femeninas y promover soluciones inclusivas para una movilidad equitativa. Contó con la colaboración de la Municipalidad de Pudahuel, organizaciones de la sociedad civil y autoridades como Paola Tapia (Directora DTPM), Luz Infante (CONASET) y representantes de Metro, EFE y Fundación Pedalea.

LANZAMIENTO INFORME DE GÉNERO

En mayo del 2025 se presentó el Informe de Género y Movilidad 2023 - 2024, documento que recopila y visibiliza los avances del sistema de buses urbanos de Red Movilidad, orientados a promover un transporte público más equitativo e inclusivo. Entre las iniciativas destacadas se encuentran el Programa Mujeres Conductoras, la instalación de paradas seguras y accesibles, y la función "Compartir tu viaje" en la aplicación Red Movilidad, entre otras medidas. El lanzamiento se realizó mediante un conversatorio que reunió a líderes femeninas y expositoras del sector público, la academia, organizaciones de la sociedad civil y la Embajada de Suecia, generando un espacio de diálogo sobre inclusión y movilidad con perspectiva de género.

El informe evidencia cómo el transporte público se está transformando para responder a las necesidades de mujeres y diversidades, reduciendo brechas laborales, mejorando la seguridad y promoviendo una movilidad más justa. Este esfuerzo combina políticas públicas, innovación tecnológica, infraestructura segura y colaboración público-privada, con el propósito de que moverse por la ciudad sea un derecho para todas las personas.

En esta misma línea, y con el propósito de continuar documentando y transparentando los avances institucionales, el MTT se encuentra ad-portas de publicar el Informe de Género 2025, el cual recogerá la gestión realizada durante el presente año y permitirá profundizar el seguimiento y la planificación de futuras acciones, identificar nuevos desafíos y relevar la importancia de promover e implementar medidas orientadas a aumentar la participación de mujeres en el ámbito de transporte.

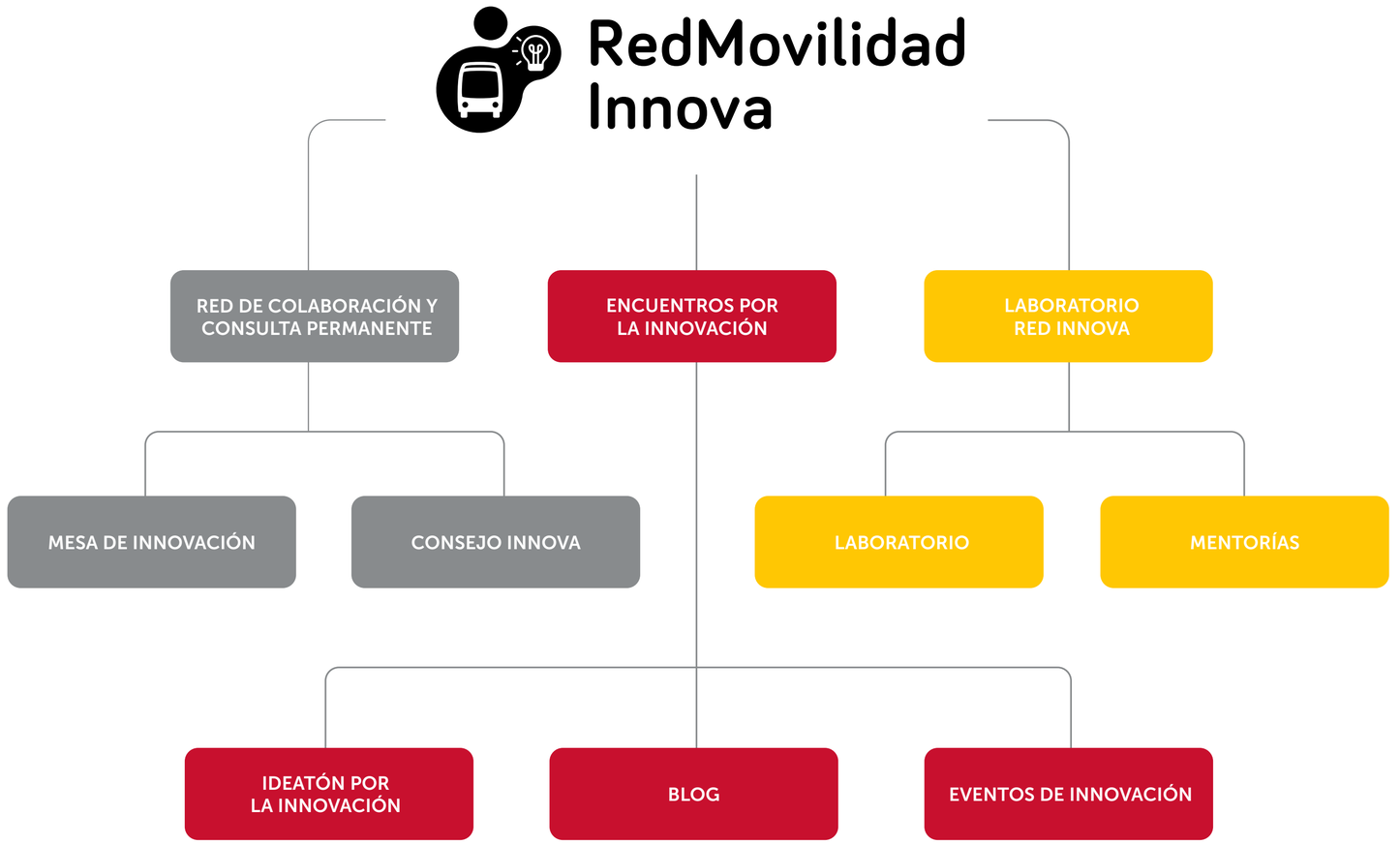
REDMOVILIDAD INNOVA

El MTT a través del DTPM, ha mantenido firmemente el compromiso con la modernización e innovación en el transporte público. En este contexto ha venido desarrollando un intenso trabajo para impulsar un ecosistema innovador dentro de los equipos, que se vea reflejado por ejemplo en la incorporación de nuevas tecnologías, modernización de gestión de flota, de buses eléctricos, nuevas formas de pago, entre otras. En ese marco, el 2023 lanzamos "RedMovilidad Innova" liderado por la Gerencia de Proyectos, Desarrollo e Innovación (GPD+I). Su propósito es impulsar y generar espacios de colaboración entre actores públicos, privados y académicos, que permita articular y generar ideas para construir proyectos basados en soluciones innovadoras y con ello, mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del STPM y experiencia de viaje de la persona usuaria.

En suma, sus propósitos específicos son:

1. Impulsar y generar un ecosistema de innovación.
2. Desarrollar soluciones innovadoras que sean económica, social y ambientalmente sostenibles en el contexto del transporte público.
3. Implementar instancias de ideación.
4. Implementar una plataforma que eduque, informe y promueva la mejora del Sistema de transporte en la ciudad.

Como espacio de colaboración y punto de encuentro de discusión e innovación. RedMovilidad innova impulsa tres tipos de iniciativas: Red de Colaboración y Consulta Permanente, Encuentros por la Innovación y Laboratorio Red Innova. Cabe destacar que uno de los principales aliados para la implementación de esta iniciativa, ha sido el Laboratorio de Gobierno, quienes han prestado apoyo técnico a las distintas áreas del DTPM a través de GPD+I.



RED DE COLABORACIÓN Y CONSULTA PERMANENTE

El objetivo de esta instancia es impulsar y generar un espacio permanente de sinergia y colaboración entre stakeholders de distintas disciplinas y sectores ligados a ingeniería, innovación, ciencias sociales, entre otros, mediante el consejo Innova.

Esta instancia además está conformada por Mesa de Innovación, la cual tiene un funcionamiento de carácter interno, siendo conformada por todas las Gerencias del DTPM con miras a impulsar una cultura organizacional de la experimentación y ecosistema de innovación.

Algunas de las actividades realizadas durante el período fueron:

Radar de innovación

Boletín institucional creado para compartir ideas, conceptos y metodologías con el objetivo de fortalecer nuestras capacidades para innovar. En este camino, se entregan desde conceptos básicos hasta estrategias más avanzadas.

Concurso de innovación interno de impacto

Durante el 2024 realizamos el primer concurso de innovación interno que tuvo como objetivo destacar ideas innovadoras implementadas durante el 2024. Existieron tres categorías: modernización de procesos internos, mejora en la experiencia del usuario y optimización con stakelholders. La evaluación estuvo a cargo de un panel de expertos de tres instituciones: SUBTRANS, Laboratorio de Gobierno y SOCHITRAN.

Concurso de innovación abierta

Realizamos el primer concurso institucional de innovación abierta en 2025, esta vez con el objetivo de idear nuevas soluciones a las problemáticas del DTPM, reforzando el enfoque en la generación de ideas que puedan ser desarrolladas para mejorar el transporte público.

Curso de Innovación Estratégica

Con el fin de potenciar la Innovación Pública e impulsar el uso de metodologías ágiles, los participantes de la Mesa de Innovación se certificaron en innovación estratégica. Este esfuerzo profundizó el conocimiento técnico de herramientas prácticas, asegurando la mejora continua en los proyectos DTPM y la entrega de servicios de transporte público con excelencia y oportunidad.

Laboratorio Red Innova

El objetivo del laboratorio es actuar como un espacio para la experimentación, desarrollo de prototipos y validación de ideas que surgen desde la ciudadanía, la academia, el mundo estudiantil o desde el propio DTPM, antes de su implementación a gran escala. En ese marco, las ideas ganadoras de Jóvenes Innovadores 2024 y 2025 fueron presentadas a la Mesa de Innovación para su análisis y posible evaluación. El laboratorio sienta un precedente para el DTPM, al ser la primera vez que ideas presentadas por estudiantes de pregrado a través de un concurso de innovación abierta, logra ser expuesta y estudiada a los equipos técnicos interdisciplinarios. Esta metodología basada en la experimentación e iteración permite entregar nuevas visiones y perspectivas a los equipos del DTPM. Al mismo tiempo, quienes presentan sus ideas, pueden recibir retroalimentación de la mano de expertos en las áreas.

Participación en XXII Congreso Chileno de Ingeniería en Transporte

En junio de 2025 la Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte (SOCHITRAN) realizó su XXII Congreso Chileno de Ingeniería de Transporte. Se trata del principal encuentro bienal de la especialidad en el país, que en esta versión contó con la participación de más de 300 académicos, estudiantes y profesionales del área. Mediante exposiciones temáticas, los participantes discutieron metodologías de medición, presentaron estudios sobre transporte y movilidad, y presentaron proyectos que se han implementado a lo largo del país.

Un grupo multidisciplinario de distintas Gerencias del Directorio participó con nueve ponencias, en las que se expusieron proyectos aplicados en Red Movilidad, explicando su implementación, resultados y desafíos. En el espacio se compartieron iniciativas orientadas a automatizar y mejorar los procesos de monitoreo de la operación de los buses Red Movilidad, medidas para control de la evasión, impactos de la electromovilidad, mediciones de la percepción de los usuarios y transformación digital del Sistema Red Movilidad. Además de visibilizar las políticas públicas llevadas a cabo desde el Directorio, el espacio fue provechoso para recibir retroalimentación de expertos.

Adicionalmente, en este evento se reconoció a DTPM con el premio a la mejor intervención en el sistema de transporte, por el proyecto de incentivo tarifario Dale QR!. El premio fue entregado "por sus destacadas contribuciones y ejemplo de buenas prácticas de la Ingeniería de Transporte, que optimizan el uso de recursos y mejoran la experiencia de los usuarios, en su proyecto Incentivo Tarifario DaleQR y caracterización de viajes".

Las presentaciones están disponibles en la web del DTPM, y la Tabla 22 detalla los temas expuestos y sus expositores.

TABLA 22 | PARTICIPACIÓN EN XXII CONGRESO CHILENO DE INGENIERÍA EN TRANSPORTE

TEMA	EXPOSITORES	GERENCIA/AS
Impacto social, económico y ambiental de la electromovilidad en el transporte público: Caso Santiago de Chile	Paola García, Vicente Iglesias y Celia Iturra	Gerencia de Operaciones y Mantenimiento
Electromovilidad y reducción del ruido urbano: Evaluación del impacto en el Sistema de Transporte Público de Santiago	Celia Iturra, Juan Pablo Olea, Paola García y Vicente Iglesias	Gerencia de Operaciones y Mantenimiento
Aplicación web para el monitoreo de quiebres en línea	Vicente Iglesias, Matías Villaseca y Paola García	Gerencia de Operaciones y Mantenimiento
Detección de adherencia en ruta	Juan Pablo Olea, Vicente Iglesias, Matías Villaseca y Paola García	Gerencia de Operaciones y Mantenimiento
Percepción usuaria en el Sistema de Transporte Público Metropolitano Red Movilidad	Paula Valenzuela, Antonio Gschwender y Sebastián Tamblay	Gerencia de Vinculación Ciudadana y Gerencia de Planificación
Incentivo tarifario Dale QR	Alejandro Schmidt	Gerencia de Sistemas Inteligentes de Transporte
Estrategias para facilitar el pago en el transporte público: Evaluación piloto segundo validador en buses Red Movilidad	Matías Ramírez y Valentina Carrillos	Gerencia de Estrategia y Gestión Contractual y Gerencia de Proyectos, Desarrollo e Innovación.
Implementación de un Sistema de Control de la Operación de Zonas Pagas	Ana Leiva, José González y Pamela Abarca	Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

ENCUENTROS POR LA INNOVACIÓN

Respecto al propósito de los Encuentros por la Innovación, su foco es generar espacios de diálogo y colaboración para impulsar procesos de ideación a través de la participación ciudadana, académica y empresarial. Generar espacios de intercambio de ideas, permite no sólo replicar iniciativas, sino, además realizar constantes mejoras al Sistema. Es fundamental brindar el espacio a que surjan nuevas ideas. En esa línea, esta instancia está conformada por tres espacios: Ideatón por la innovación, BlogRed y participación en eventos externos.

Durante el 2024 y 2025 se realizaron los siguientes encuentros por la innovación:

Jóvenes Innovadores 2024

La primera versión de Jóvenes Innovadores fue realizada en mayo 2024, con la colaboración del Laboratorio de Gobierno, SONDA, ENEL X, SRL y la Universidad Mayor como anfitrión. El concurso de innovación abierta dirigido a estudiantes de educación superior, logró convocar a 81 participantes, que en 20 equipos de 10 instituciones de educación superior durante dos días desarrollaron soluciones innovadoras de movilidad sustentable y transporte público que propendieran al pago de la tarifa y con ello la reducción de los índices de evasión del Sistema. Apoyados por expertos de todas las áreas del DTPM y de las empresas colaboradoras, los 20 equipos presentaron su idea mediante un pitch de tres minutos. Cinco jurados de distintas áreas dieron por ganador al equipo "Pandita Rojo Optimizador" de la Universidad de Chile con la idea de "implementar un sistema de detección de evasiones usando la información de las cámaras ya instaladas en los buses de RED y cruzando esta información con los perfiles de evasores". El segundo lugar estuvo a cargo de la Universidad San Sebastián de la Sede Concepción y el tercer lugar por otro equipo de la Universidad de Chile.

Jóvenes Innovadores 2025

En su segunda edición y con los mismos colaboradores, el concurso planteó un desafío enfocado en la seguridad con enfoque de género: "Diseñar un sistema de transporte público que garantice un viaje seguro para todas las personas usuarias, integrando la perspectiva de género". Las soluciones abordaron el desafío desde múltiples enfoques —tecnológicos, sociales, urbanos y educativos— con el objetivo compartido de avanzar hacia un sistema de transporte más seguro, inclusivo y accesible para todas las personas. Siguiendo la metodología y dinámica de la versión anterior, pero en dependencias de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, el primer lugar estuvo a cargo de la Pontificia Universidad Católica con el equipo "Redin". El equipo propuso un chatbot inteligente integrado a la app Red, que permite reportar acoso de forma anónima y empática, en tiempo real o posterior, con ayuda de la Inteligencia Artificial. El segundo lugar fue para la Universidad de Santiago, seguido por la universidad anfitriona.

Jóvenes Innovadores - Mastercard

En noviembre del 2025, se realizó una nueva edición en colaboración con Mastercard con el objetivo de "diseñar un videojuego para que el transporte público en Santiago sea más entretenido, contribuyendo a que las personas usuarias usen el transporte de forma más respetuosa y consciente". Recibimos más de 28 equipos postulantes pero sólo 10 equipos fueron seleccionados para participar en la final llevada a cabo en las oficinas de Mastercard en Santiago los días 7 y 8 de noviembre.

Redmanía, la idea ganadora del juego fue desarrollada por el equipo de Labs de Mastercard con acompañamiento del equipo ganador del concurso y liberada para todos los usuarios de transporte público.

Conduce tus ideas

La experiencia del personal no solo otorga una visión profunda de los temas relacionados a la conducción, sino que también los convierte en una voz autorizada en la materia. Su conocimiento práctico y vivencial les permite ofrecer perspectivas valiosas y fundamentadas. En noviembre del 2024, realizamos una jornada de innovación dirigida al personal de conducción. La actividad tuvo como objetivo generar soluciones innovadoras a la movilidad del STPM en grupos divididos en tres temáticas: evasión, convivencia vial y seguridad pública y prevención del delito.

La jornada realizada en dependencias del Laboratorio de Gobierno, logró convocar a 32 conductores y conductoras activos en la conducción (con al menos dos años de ejercicio continuo – 1 año para el caso de las mujeres), quienes además destacan por la calidad de su labor. Participaron quienes fueron nominados a mejor conductor(a) 2024 y reconocidos por su trayectoria. Como resultado de esta actividad, el informe final que sistematizó todas las ideas de la jornada fue analizada con la Mesa de Convivencia Vial del DTPM para evaluar la posible implementación de las propuestas realizadas por el personal.

Jornada de innovación dirigida al personal de zonas pagas
Previo a la ceremonia de reconocimiento del personal de zonas pagas, se llevó a cabo una jornada de innovación con los monitores de zonas pagas y contrapartes de las empresas operadoras. La actividad desarrollada a finales del 2025, estuvo orientada a reflexionar sobre su rol, desafíos y buenas prácticas a través de la metodología participativa "café del mundo". Además, pudieron intercambiar experiencias con equipos de distintas empresas operadores e identificaron mejoras concretas para fortalecer la coordinación, la atención al usuario y la operación diaria. El contenido que surge de este espacio se recolectó como insumo para generar un informe de buenas prácticas para monitores, el DTPM y empresas operadoras, que permitan mejorar las condiciones de laborales y de infraestructura de las zonas pagas, y así fortalecer esta labor fundamental para el tratamiento de la evasión.

BLOG RED

Blog RedMovilidad es una plataforma digital de carácter informativo y de discusión. Su objetivo es ofrecer contenido actualizado, útil y atractivo sobre el transporte público, dirigido a ciudadanos, expertos del sector, y responsables de políticas públicas. A la fecha el blog ha recibido doce artículos - incluida una entrevista- del sector público y académico en distintas materias: urbanismo, grupos vulnerables, perspectiva de género, seguridad vial, entre otros.

Presencia en eventos estratégicos

Participamos en espacios dinámicos y colaborativos que promuevan el intercambio de experiencias y aprendizaje sobre innovación en movilidad. A través de la participación en actividades como seminarios, conversatorios, ferias, entre otros, fomentamos la generación de alianzas estratégicas, el desarrollo de soluciones que impulsen la transformación del transporte público y comunicamos las bondades y avances del transporte público a la ciudadanía. Durante estos años Red Movilidad a participado en los siguientes espacios:

- Congreso Futuro. La principal plataforma latinoamericana de divulgación científica y diálogo ciudadano. En este marco, el DTPM se ha hecho parte en su rol de promover la generación de alianzas estratégicas, a través de la difusión del evento en los buses del transporte público y en la participación durante los años 2024 y 2025 con un stand de innovación dentro de la feria de Congreso Futuro. En este stand se desplegaron elementos interactivos para los asistentes: un tótem con una trivia de Red Movilidad, la réplica de una parada de segura y accesible, y lentes de realidad virtual con un recorrido por el sistema.

- Smart City Expo Santiago. Evento replicado en grandes metrópolis del mundo, en Santiago se realiza en la Estación Mapocho y reúne a expertos de todas las áreas para compartir ideas y soluciones sobre cómo crear un futuro mejor y más sostenible para las ciudades y sus ciudadanos. En esa línea, el DTPM participó el 2023, 2024 y 2025

- Experiencia E. La Feria Internacional de Electromovilidad, Innovación Tecnológica y Energías Sostenibles, es un evento que reúne a los principales actores del sector público y privado en innovaciones y tecnologías sostenibles, transporte eléctrico, energías limpias, infraestructura de carga, almacenamiento, financiamiento verde y otros elementos claves que están impulsando la carbono neutralidad. El DTPM participó con un stand y con un bus eléctrico los años 2023, 2024 y 2025.

- Emprende tu Mente. Durante el año 2024 y 2025 participamos del Encuentro Internacional de Emprendimiento e Innovación ETMDAY. En colaboración con SERCOM, participamos en nuestro stand con la réplica del punto de parada de alto estándar, lentes de realidad virtual con un recorrido al sistema y un tótem con trivia de Red Movilidad.

- Expogame. Con el objetivo de difundir la convocatoria de la tercera versión de Jóvenes Innovadores, el 3, 4 y 5 de octubre del 2025 participamos en alianza con SERCOM en el evento enfocado en videojuegos, cultura digital y comunidad. Mediante nuestro stand, invitamos a posibles participantes a conocer el tercer concurso que tenía como objetivo diseñar un videojuego para el transporte público.

- Teatro a Mil. Fundación sin fines de lucro que cada enero realiza un festival internacional de obras de teatro, actos musicales, danza e intervenciones artísticas callejeras. Desde 2023 el DTPM ha colaborado con la difusión del evento en buses y paraderos del sistema, acercando la cultura a la ciudadanía.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN INTER-INSTITUCIONALES

La colaboración inter-institucional es un pilar fundamental para la labor de la Subsecretaría de Transportes, en tanto se consolida como un mecanismo que fomenta y posibilita la colaboración en el ámbito de las respectivas atribuciones de las partes involucradas, permitiendo así aprovechar la información, estudios, recursos, apoyar la competitividad del mercado y atraer inversiones extranjeras. Para la suscripción de convenios inter-institucionales, la Subsecretaría encomienda una serie de acciones al DTPM. En este sentido, los convenios vigentes al cierre de 2025 son los siguientes:

TABLA 23| CONVENIOS DE COLABORACIÓN VIGENTES I 2022 - 2025

CONVENIO	ESTADO	VIGENCIA
Universidad de Chile	Vigente	Agosto, 2029
Pontificia Universidad Católica de Chile	Vigente	Agosto, 2026
Universidad Adolfo Ibáñez	Vigente	Junio, 2028
Universidad Andrés Bello	Vigente	Septiembre, 2026
Universidad Federico Santa María	Vigente	Octubre, 2027
Universidad Mayor	Vigente	Julio, 2029
Empresa transportes Transmilenio	Vigente	Diciembre, 2027
Carabineros de Chile	Vigente	Enero, 2028
Subsecretaría de Prevención del Delito	Vigente	Abril, 2027
Convenio H2 (MTT; MMA; Min Energía; y otros)	Vigente	Julio, 2029
Colegio de Ingenieros A.G.	Vigente	Agosto, 2029
Registro Civil	Vigente	Julio, 2026 (renovación automática)
Ministerio Público	En proceso de formalización	
SLEP Santa Corina	En proceso de formalización	
Metro - usuarios	En proceso de formalización	
Metro - Registro de pasajeros infractores	En proceso de formalización	
JUNAEB	En proceso de formalización	

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

El fortalecimiento de alianzas estratégicas constituye un pilar fundamental para el desarrollo y modernización del transporte público urbano. A través de la cooperación con organismos multilaterales, el Directorio ha promovido el intercambio de conocimientos, la adopción de estándares internacionales y la implementación de iniciativas innovadoras orientadas a mejorar la calidad, sostenibilidad y equidad del sistema.

La participación activa en instancias de colaboración internacional ha permitido al DTPM acceder a buenas prácticas comparadas, fortalecer capacidades técnicas y avanzar en la incorporación de tecnologías limpias y soluciones de movilidad con enfoque de género y sostenibilidad ambiental.
En este sentido, el DTPM ha participado a través del MTT en una serie de alianzas presentadas a continuación:

TABLA 24| ALIANZAS ESTRATÉGICAS

INSTITUCIÓN	PROYECTO MARCO	PAÍSES
UITP (Unión Internacional de Transporte Público)	País miembro	Más de 100 países y 2.000 miembros
BID (Banco Interamericano de Desarrollo)	Observatorio Latinoamericano de Género y Movilidad	Colombia, Argentina, México, Ecuador, Costa Rica, Bolivia, Perú y Chile
"CAF MMA (Ministerio de Medio Ambiente) AGCID (Agencia Chilena de Cooperación Internacional para el Desarrollo) "	Estrategia Chilena de Transporte público Sostenible (CLETS)	Chile
"C40 (Cities Climate Leadership Group) ICCT (The Internacional Council On Clean Transportation) VCMS (Centro de Movilidad Sostenible) "	ZEBRA Zero Emission Bus Rapid-deployment Accelerator (ZEBRA)	Brasil, Colombia, México y Chile

DELEGACIONES INTERNACIONALES

El liderazgo de RED Movilidad en la transición a la electromovilidad del transporte público urbano, lo han transformado en un laboratorio a gran escala de su implementación y efectos, lo que ha generado un interés creciente de otros países de la región y el mundo, demostrado en el creciente número de delegaciones internacionales que visitan Santiago para conocer de primera mano las políticas, infraestructura y las soluciones tecnológicas asociadas al sistema.

En este contexto, se ha compartido conocimiento y aprendizaje sobre el modelo de negocios, impacto en el medioambiente, operación y mantenimiento de la flota eléctrica, fomentando la adopción y desarrollo de la electromovilidad. Las delegaciones tienen espacio para reuniones y talleres técnicos, así como visita a electroterminales, el Centro de Monitoreo de Buses de DTPM y los Centros de Operación de Flota de las empresas. Entre 2022 y 2025, un total de 29 delegaciones visitaron el Sistema Red, provenientes de países de distintos continentes y diversos sistemas urbanos de transporte, detallados a continuación.

TABLA 25| DELEGACIONES INTERNACIONALES I 2022 - 2025

MES - AÑO VISITA	MARCO DELEGACIÓN	PAÍSES
Julio 2022	Ministerio de Transportes, Energía y Medio Ambiente	Ecuador
Agosto 2022	Zebra - C40 - Centro Mario Molina	Brasil, Colombia y México
Agosto 2022	Viceministra de Transportes	Costa Rica
Noviembre 2022	Estudio de Santa Catarina - Banco Mundial	Brasil
Abril 2023	Delegación Empresarial	República Checa
Abril 2023	Santa Cruz de Tenerife	España
Julio 2023	Ministerio de Energía y Minas	Guatemala
Julio 2023	Ministerio de Obras Públicas y Transportes	Costa Rica
Noviembre 2023	Viceministerio de electricidad y energías alternativas	Bolivia
Enero 2024	Frances Sprei - Embajada de Suecia - Congreso Futuro	Suecia
Enero - Octubre 2024	Active	Países Bajos
Febrero 2024	Banco Mundial, El Cairo BRT	Egipto
Marzo 2024	Estado de Minas Gerais	Brasil
Marzo 2024	Transport For London	Reino Unido
Octubre 2024	Delegación Unión Europea	Union Europea
Enero 2025	Mibus - CAF	Panamá
Marzo 2025	Gobierno estatal de Rio de Jaineiro	Brasil
Marzo 2025	Euroclima - GIZ	México, Costa Rica, Colombia, República Dominicana, Ecuador y Perú
Abril 2025	Ministerio de Asuntos Rurales e Infraestructura	Suecia
Mayo 2025	Trade and Investment Queensland	Australia
Junio 2025	Study Tour C40 - South African Cities	Sudáfrica
Agosto 2025	Stanford Study Tour	Estados Unidos
Septiembre 2025	Plataforma Electromovilidad BID	Brasil, Paraguay y Colombia
Octubre 2025	Operadores de Transporte de Lima y Callao	Perú
Noviembre 2025	Plataforma regional de Electromovilidad CMS	Guatemala, Jamaica, Antigua y Barbuda, Granada, Perú, Colombia, El Salvador, Ecuador, Honduras, Brasil, Estados Unidos
Noviembre 2025	JICA - ATU	Japón y Perú
Noviembre 2025	Colegio de Ingenieros de Lima	Perú
Noviembre 2025	UITP Diploma for Public Transport Managers	Suiza, Bélgica, Austria, China (Hong King), Japón, Malasia y Polonia
Diciembre 2025	Dirección General de Energía, Hidrocarburos y Minas	El Salvador

Red
Movilidad
Siempre
contigo

GESTIÓN ACTIVA PARA UN MEJOR SERVICIO

CAPÍTULO 6

Desempeño operacional

Compromiso con un mejor servicio

Una gestión operacional sólida y sostenida es clave para garantizar un sistema de transporte público confiable, seguro y de calidad. En este contexto, el DTPM tiene como misión principal supervisar y administrar la operación del sistema de buses, asegurando la adecuada coordinación entre los distintos modos de transporte público de la ciudad de Santiago.

A diciembre 2025, el Sistema alcanzó una operación de 412 servicios, con una flota operativa superior a 6.600 buses, de los cuales 3.849 correspondieron a buses eléctricos y 30 a buses de dos pisos. Esta operación permitió cubrir 3.206 kilómetros de red en 38 comunas de la Región Metropolitana, según información vigente a diciembre de 2025. En los períodos de mayor demanda, se registró un peak operacional cercano a los 6.000 buses en circulación simultánea.

En ese contexto, nueve empresas operadoras prestan el servicio de buses en la capital bajo un sistema de concesión de uso de vías regulado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través del DTPM. Este organismo administra los contratos y supervisa el cumplimiento de los programas de operación y evalúa los indicadores de desempeño establecidos contractualmente.

Para el cumplimiento de estos objetivos, la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento lidera el monitoreo y control operacional y vehicular del Sistema. Entre sus funciones se encuentran la detección, análisis, gestión y resolución de incidentes y contingencias, así como la coordinación de acciones de diagnóstico y control que aseguren el cumplimiento de la planificación operacional y el adecuado mantenimiento de la flota. Este trabajo permite garantizar la continuidad, confiabilidad y calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Durante 2025, la gestión operacional se fortaleció mediante la incorporación de innovaciones y herramientas tecnológicas, entre las que destacan:

- La actualización de los beneficios sociales, ambientales y económicos de la electromovilidad, contenidos en el Segundo Informe de Electromovilidad 2025.
- Los avances del Piloto de Buses a Hidrógeno Verde en el transporte público.
- La consolidación Piloto de Gobernanza de Datos
- La implementación del primer panel de monitoreo de velocidad en tiempo real para la totalidad de los buses del Sistema, así como de un panel de desvíos por obras programadas.
- El primer reconocimiento institucional al personal de zonas pagas.
- La suscripción de un Convenio de Colaboración con Carabineros de Chile, para fortalecer el flujo de información entre el CMB y la institución policial.
- La supervisión del traspaso de flota y correcta operación en el marco de los procesos de licitación 2 con personal en terreno.
- El desarrollo de estudios de gestión de carga y telemetría, entre otros hitos.

Estas iniciativas reflejan una adaptación constante a los avances tecnológicos, permitiendo que el Sistema se mantenga a la vanguardia de las exigencias del transporte público moderno y de las necesidades de las personas usuarias.

NUEVOS INSTRUMENTOS PARA NUEVOS DESAFÍOS

El DTPM se encuentra elaborando un Plan de Resiliencia sobre nuevas contingencias de suministro y seguridad del Sistema. Este instrumento surge a raíz de los nuevos desafíos de la electromovilidad y su dependencia con el suministro eléctrico, así como respecto del uso de nuevas tecnologías de las que es necesario revisar eventuales amenazas para la seguridad en su operación. El Plan busca consolidar acciones, unificar conocimiento y generar marcos de acción comunes y eficientes para la prevención y un tratamiento oportuno con mitigación de riesgos ante contingencias.

Su ejecución habilitará coordinaciones más efectivas respecto a desafíos fundamentales de resolver, como la continuidad del suministro eléctrico (mediante acciones planificadas para las activaciones del sistema de respaldo, de priorización de restitución del suministro, entre otros), del uso de la información y la protección de datos derivada de las funcionalidades tecnológicas de los buses y la infraestructura de carga en el contexto de la transformación digital (transmisión de información, uso de data e imágenes), y de la particularidad de la gestión ante accidentes de mayor gravedad por los componentes de los buses.

Este trabajo ha implicado una gran coordinación y diálogo con todos los actores del ecosistema de la electromovilidad, siendo transversal e interinstitucional con el sector público y privado participando las instituciones públicas, expertos, y empresas privadas en materia de energía, seguridad y gestión de riesgos. Este es un proyecto en curso y que es necesario avanzar en su consolidación y mejora continua, ante el dinamismo, complejidad y nuevas tecnologías implicadas. Trabajar en ello permitirá avances en seguridad, continuidad operacional, resiliencia y confianza en el Sistema.

CMB: CENTRO DE MONITOREO DE BUSES

El Centro de Monitoreo de Buses (CMB) constituye el núcleo operativo del STPM. Su función principal es coordinar y supervisar, de manera continua, la operación de los buses Red, asegurando la articulación intermodal y la respuesta oportuna ante contingencias.

El CMB opera 24 horas al día, los 365 días del año, monitoreando en tiempo real el desplazamiento de los buses mediante sistemas de localización GPS integrados a plataformas especializadas de control operacional. Esta supervisión se complementa con información proveniente de las cámaras de la Unidad Operativa de Control de Tránsito (UOCT), el programa de Fiscalización del MTT y la Estación Intermodal La Cisterna.

El CMB cuenta con personal permanente distribuido en turnos de mañana, tarde y noche, tanto en días hábiles como inhábiles. Su equipo está conformado por profesionales del DTPM y funcionarios de Carabineros de Chile, quienes gestionan disrupciones operacionales con el objetivo de resguardar la seguridad de conductores, conductoras y personas usuarias y su movilidad, garantizando la continuidad operacional.

Las decisiones operativas se adoptan en línea, permitiendo resolver de forma ágil incidentes que ocurren en la vía. Asimismo, el CMB cuenta con periodistas y otros profesionales encargados de atender consultas y mantener informada a la ciudadanía a través de redes sociales y la aplicación Red. Además, el CMB mantiene comunicación directa para coordinar con Metro, Tren Nos–Estación Central y la UOCT una gestión integrada frente a contingencias de distinta naturaleza.

FUNCIÓN PRINCIPAL

El objetivo principal del CMB es el monitoreo permanente de la operación del Sistema, generando información clave sobre el cumplimiento de la frecuencia y regularidad de los servicios. Esto incluye la gestión y registro de incidencias, asegurando la correcta ejecución del Programa de Operación (PO).

Una función estratégica es el monitoreo de los Puntos de Regulación (PR), espacios fundamentales del Sistema que permiten ajustar frecuencias, asegurar la continuidad de la oferta y facilitar los relevos de conductores y conductoras. Estos puntos, ubicados estratégicamente en la vía pública, terminales y otros recintos, permiten detenciones temporales eficientes, evitando tiempos excesivos fuera de programación.

Cabe señalar que el Sistema Red opera conforme a un PO que define horarios de despacho, requiriendo que los buses se encuentren posicionados en cabezales o puntos cercanos antes de su salida. La regulación es una gestión dinámica que permite responder a variaciones de demanda y niveles de congestión a lo largo del día.

Desde 2024, el CMB utiliza una aplicación avanzada que optimiza el monitoreo y la gestión de los PR y el control de la operación, permitiendo:

- Supervisar en tiempo real de las detenciones excesivas y la acumulación de buses en los PR.
- Emitir alertas para solicitar gestión a las empresas operadoras en caso de ser necesario.
- Controlar la ocupación de los PR, registrando los tiempos de permanencia de los buses y emitiendo notificaciones cuando superen los límites de tolerancia permitidos.

Esta herramienta fortalece una gestión proactiva y eficiente, permitiendo que la operación se ajuste a los estándares de calidad, responda oportunamente a contingencias y mejore la experiencia de viaje de las personas usuarias. Adicionalmente, posibilita el monitoreo en línea de intervalos de servicio y paradas definidas, con alertas automáticas ante quiebres operacionales.

Durante 2025, se incorporó la funcionalidad de monitoreo del cumplimiento de las pasadas respecto de los horarios programados, permitiendo distinguir si los buses operaron de manera puntual, con atraso o adelantados. Adicionalmente, se desarrolló un panel de velocidades que incorpora una nueva capa de monitoreo en tiempo real del desempeño operacional del Sistema. Esta herramienta permite identificar y generar alertas en arcos con comportamientos de velocidad anómalos, los cuales pueden provocar cuellos de botella en la operación de los buses, facilitando así la detección temprana de problemáticas y la adopción de medidas correctivas.

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El CMB detecta y gestiona situaciones complejas como aglomeraciones en paraderos, fallas mecánicas, siniestros de tránsito, congestión vial y otros eventos que afectan la movilidad y seguridad de las personas usuarias y conductoras. Durante el periodo, se disminuyó la cantidad de incidentes, con 232.826 registrados en 2022, y 120.000 aproximadamente registrados en 2025. A continuación, se detallan las incidencias reportadas por año:

- En 2022, se registran 232.826 incidentes resueltos: 6.915 casos de pannes en vías, 1.662 siniestros que involucraron a buses, y 14.177 solicitudes de inyecciones por intervalos entre buses, despachos y contingencias (apoyos), entre otros. El resto de los eventos corresponden a desvíos causados por contingencias como obras viales, accidentes de terceros, manifestaciones u otras situaciones externas.

- En 2023, se registran 172.166 incidentes resueltos: 4.222 casos de pannes en vías, 2.174 siniestros que involucraron a buses, y 11.132 solicitudes de inyecciones de flota. El resto de los eventos corresponden a desvíos causados por contingencias.

- En 2024, se registran 152.107 incidentes resueltos: 4.726 casos de pannes en vía, 2.635 siniestros que involucraron buses, y 10.256 solicitudes de inyecciones de flota. El resto de los eventos corresponden a desvíos causados por contingencias.

- En 2025, se registran aproximadamente 120.000 incidentes: 4.966 casos de pannes en vía, 2302 siniestros que involucraron buses y 15.411 solicitudes de inyecciones de flota. El resto de los eventos corresponden a desvíos causados por contingencias.

Este trabajo integral ha permitido mantener la continuidad en la operación del Sistema, minimizando externalidades de los incidentes y asegurando un servicio eficiente, seguro y adaptado a las necesidades de la ciudad.

OPERACIÓN RED

Durante el periodo, la operación del Sistema se caracterizó por la consolidación de la electromovilidad, el inicio de operación de nuevas empresas operadoras, y el fortalecimiento de la conectividad con equidad territorial, ampliando la cobertura del servicio. Entre los principales hitos destacan la operación del transporte público durante jornadas eleccionarias, la implementación y modificación de servicios, la puesta en marcha de nuevos recorridos Red Movilidad y la supervisión del traspaso de flota y servicios en el marco de las Bases de Licitación 2. Estas acciones requirieron, en algunos casos, la elaboración de Programas de Operación Especial, coordinación con municipios, planes de desvíos, fiscalización y monitoreo en terreno.

OPERACIÓN RED – AEROPUERTO DE SANTIAGO

La coordinación interinstitucional entre DTPM y el Ministerio de Obras Públicas permitió consolidar la implementación de los servicios RED 555 (enero 2023) y 444 (enero 2024), los cuales se han transformado en alternativas de conexión para personas usuarias y trabajadoras del Aeropuerto Arturo Merino Benítez y sus inmediaciones, acercándolos entre las estaciones de Metro Pajaritos y La Cisterna con la Estación Intermodal Aeropuerto.

Antes de que Red Movilidad llegara al aeropuerto, las personas tenían que gastar entre $2.600 y $30.000 para movilizarse a este punto. Desde 2023, pueden hacerlo por el valor un pasaje debido a la tarifa integrada que permite combinar con Metro y el Tren EFE Nos – Estación Central.

Por otra parte, y con el objeto de facilitar el traslado el pago, en septiembre de 2025 se habilitaron máquinas de venta y recarga de tarjetas bip! en el terminal Nacional e Internacional, además de la Intermodal Aeropuerto – Red Movilidad.

Finalmente, cabe señalar que ambos recorridos han registrado un incremento cercano al 40% en su demanda respecto de su primer año de operación. En suma, la evaluación del servicio 555 refleja una alta valoración por parte de las personas usuarias, alcanzando una calificación promedio de 6,4, destacándose su carácter económico y su aporte a la equidad en el acceso a la ciudad. En tanto, más del 96% de las personas encuestadas[1] manifestó la importancia de contar con una alternativa de transporte público hacia el Aeropuerto.

Estos resultados evidencian que la implementación de estos recorridos ha contribuido de manera significativa a democratizar el acceso a este punto estratégico de la capital, reforzando, además, el rol del transporte público como elemento articulador de la ciudad y la necesidad de seguir avanzando en soluciones que mejoren la experiencia, seguridad y accesibilidad del Sistema.

1 Estudio de percepción IPSOS "Recorrido 555", 17 de junio 2024.

COORDINACIÓN DE ESTRATEGIA OPERACIONAL Y SOSTENIBILIDAD

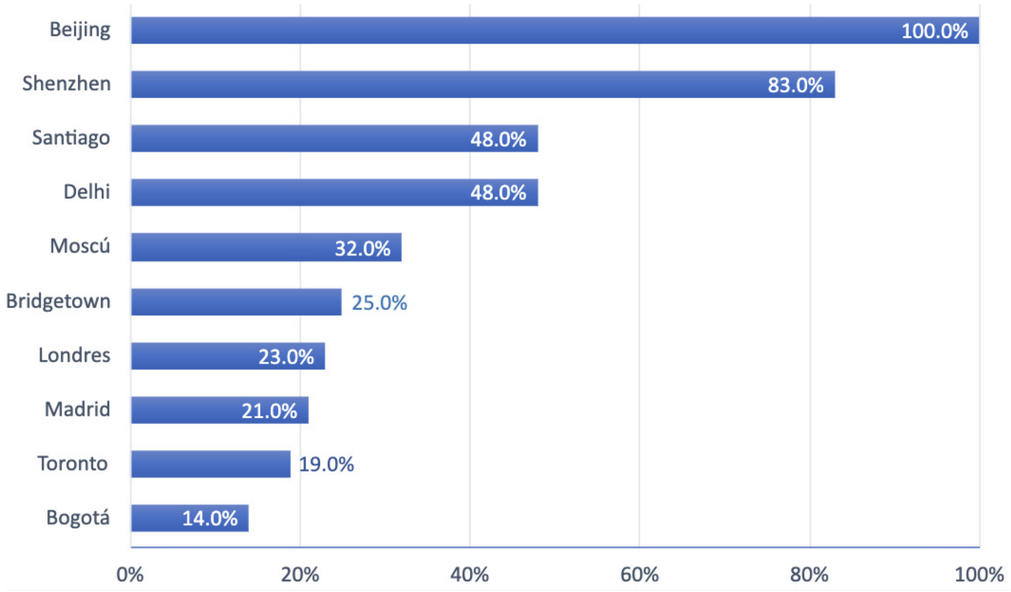
Santiago de Chile se ha posicionado como una ciudad pionera en electromovilidad a nivel latinoamericano y mundial, gracias a una Política de Estado iniciada en 2017 por los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones, Medio Ambiente y Energía, e implementada por DTPM a través de los gobiernos de la Presidenta Michelle Bachelet, el Presidente Sebastián Piñera y el Presidente Gabriel Boric.

En 2017 se desarrolló la primera Estrategia Nacional de Electromovilidad como fruto del compromiso del país con la descarbonización. Luego, en 2020, Chile asumió el compromiso de reducir un 30% de las emisiones contaminantes y alcanzar la carbono neutralidad para 2050.

Posteriormente, en 2021, se actualizó la Estrategia Nacional de Electromovilidad, estableciendo metas ambiciosas: que para 2035 todos los vehículos incorporados al Sistema Red sean cero emisiones y que, para 2040, la totalidad de la flota operativa cumpla con estas características.

En este contexto, el 100% de los buses incorporados al Sistema durante 2025 fueron eléctricos, adelantando en una década la meta de electrificación total de nuevas incorporaciones, posicionando a Chile como la ciudad con más buses eléctricos después de las ciudades chinas.

GRÁFICO 4 I PORCENTAJE DE BUSES ELÉCTRICOS EN CIUDADES DEL MUNDO I 2025



Fuente: Centro de Movilidad Sostenible (cmsostenible.org)

INFORME DE ELECTROMOVILIDAD

A nueve años de la incorporación de los primeros buses eléctricos en el Sistema, el DTPM publicó en abril de 2025 el primer Informe de Electromovilidad, denominado "Nuestro compromiso hacia la carbono neutralidad". El documento sistematiza y evalúa los la transición a la electromovilidad de Santiago desde 2017, con los impactos ambientales, económicos y sociales de su implementación.

PRIMER ENCUENTRO LATINOAMERICANO DE ELECTROMOVILIDAD

En enero de 2026 se lanzó el segundo Informe de Electromovilidad, bajo el nombre "La consolidación de una política de Estado: Santiago referente mundial". En el documento se avanzó en la actualización y profundización de estos análisis, y fue presentado en el primer Encuentro Latinoamericano de Electromovilidad. El evento convocó a delegaciones de Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, México, Panamá y Paraguay, para compartir experiencias y mostrar la exitosa experiencia del país en esta materia.

REDUCCIÓN DE EMISIONES ACÚSTICAS (RUIDO)

La incorporación progresiva de buses eléctricos ha generado impactos positivos significativos en la reducción del ruido urbano, particularmente en ejes estructurantes con alta circulación de buses.

De acuerdo con información de la Red de Monitoreo del Ministerio del Medio Ambiente:

- En el eje Alameda, se registraron reducciones de hasta un 64% en la energía acústica durante la hora punta mañana y 56% en la hora punta tarde, asociadas al aumento de participación de buses eléctricos, que pasó de 12% en 2019 a 54% en 2025 en la mañana, y de 14% a 56% en la tarde.
- En el eje Santa Rosa, comuna de San Miguel, se observó una reducción de 54% en la energía acústica entre 2020 y 2025, coherente con la incorporación de buses eléctricos desde 0% en 2020 hasta 29% en punta mañana y 31% en punta tarde en 2025.
- La expansión territorial de la flota eléctrica ha comenzado a generar beneficios en nuevas comunas, con reducciones de energía acústica de hasta 19% en Walker Martínez (La Florida) y 11% en Alejandro Guzmán (El Bosque) durante la hora punta mañana.

Estas disminuciones han contribuido directamente a mejorar la calidad de vida de las personas usuarias del transporte público y de quienes residen en entornos urbanos con alta circulación vehicular.

REDUCCIÓN DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS

En materia de emisiones locales y globales, la transición hacia una flota de buses eléctricos ha generado reducciones sustantivas de contaminantes atmosféricos y gases de efecto invernadero, en coherencia con los compromisos establecidos en el Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica (PPDA) y en el Plan Sectorial de Mitigación y Adaptación al Cambio Climático del sector transporte (PSMACC).

Actualmente, los buses del Sistema Red, que reciben más de 5 millones de transacciones diariamente, son responsables de solo el 3,3% de las emisiones de CO_2eq del transporte, mientras que los automóviles y motocicletas, con una ocupación promedio de una persona, concentran cerca del 90%.

Otros datos a destacar:

- Entre 2018 y 2025, las emisiones locales acumuladas de óxidos de nitrógeno (NOx) se redujeron en 93,6%, mientras que las de material particulado fino ($PM_{2.5}$) disminuyeron en 74,6%, reflejando el reemplazo progresivo de buses diésel por tecnologías cero emisiones.
- En términos de emisiones globales, se registró una reducción acumulada de 265,4 kilotoneladas de CO_2eq, lo que representa una disminución del 36,9%. Asimismo, la intensidad promedio de emisiones pasó de 1.600 gCO_2eq/km-bus en 2018 a 1.095 gCO_2eq/km-bus en 2025.
- Adicionalmente, se redujeron 48 toneladas de $PM_{2.5}$, equivalente a retirar de circulación 5.203 estufas a leña encendidas, lo que evidencia la magnitud del beneficio ambiental generado por el Sistema Red.
- El consumo de diésel de la flota disminuyó de 260,1 millones de litros en 2018 a 134,9 millones de litros en 2025, lo que representa una reducción de 48,1%. En términos acumulados, se ha evitado el consumo de más de 467 millones de litros de diésel.

IMPACTOS EN LA SALUD DE LA POBLACIÓN

Los beneficios ambientales derivados de la electromovilidad tienen una traducción directa en la salud de la población, especialmente en grupos expuestos de manera permanente a contaminantes atmosféricos.

El Departamento de Salud Ambiental del Ministerio de Salud realizó estimaciones de mortalidad asociadas a la exposición a material particulado fino ($PM_{2.5}$), utilizando la herramienta AirQ+ de la Organización Mundial de la Salud (OMS), considerando variaciones en las concentraciones promedio anuales y la población expuesta.

Los resultados indican que:

- Al comparar los años 2015 y 2022, se estiman 687 muertes evitadas por todas las causas en población mayor de 30 años, asociadas a la disminución de las concentraciones promedio de $PM_{2.5}$, de las cuales 25 muertes evitadas son atribuibles específicamente a la electrificación del transporte público.
- Entre 2022 y 2025, se estiman 184 muertes adicionales evitadas, siendo 7 de ellas atribuibles directamente a la electrificación del transporte público.

Estos resultados confirman que la modernización tecnológica del Sistema Red no solo mejora la eficiencia y sostenibilidad del transporte, sino que constituye una política pública con impactos sanitarios positivos y medibles, contribuyendo a la reducción de enfermedades respiratorias, cardiovasculares y de mortalidad prematura, beneficiando a personas usuarias y conductoras gracias a la disminución del ruido, así como a quienes residen cerca de los ejes con mayor flujo de buses o de los 45 electroterminales actualmente operativos en la capital, mejorando su calidad de vida.

PILOTO DE BUSES A HIDRÓGENO VERDE EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, junto al Ministerio de Energía y el Ministerio del Medio Ambiente, en colaboración con la Unión Europea a través de la Cooperación Alemana (GIZ) impulsaron un programa piloto de buses a hidrógeno verde en el Sistema de Transporte Público Metropolitano (RED). Esta iniciativa se enmarca en la Estrategia Nacional de Hidrógeno Verde (2020) y su Plan de Acción, donde una de sus medidas es acercar esta tecnología a la ciudadanía mediante el pilotaje de buses con celda de combustible (FCEB) en el transporte público.

Como hito inicial, durante 2022, se suscribió un Convenio Marco orientado a coordinar acciones entre organismos públicos, universidades y empresas privadas[3] para el desarrollo, prueba y evaluación de buses eléctricos con tecnología de hidrógeno en el transporte público urbano. Este trabajo permitió un esquema de colaboración técnica e institucional, incorporando actores relevantes del ámbito público, académico y privado, entre ellos la Agencia de Sostenibilidad Energética (ASE) como entidad coordinadora del piloto.

En este contexto, se avanzó en la preparación e implementación del piloto mediante la adquisición y operación de un primer bus con celda de combustible fabricado en Chile por Reborn Electric, cuya autonomía estimada supera los 400 km. Su puesta en servicio permitirá monitorear su rendimiento en condiciones reales de operación, considerando las diferentes variables de desempeño (uso de aire acondicionado, ruta, pendientes, nivel de carga, entre otras).

Asimismo, se contempla la incorporación de segundo bus de marca Yutong con una autonomía estimada es de 700 km, cuya entrada en operación se prevé durante 2026 bajo un esquema de provisión asociado al contrato de uso de vías de la empresa concesionaria RBU Santiago. Ambos vehículos corresponden a buses de estándar Red de 12 metros, compatibles con la operación urbana del Sistema Red.

Cabe destacar que esta tecnología no genera emisiones de gases locales durante su operación, siendo el vapor de agua su único subproducto. En este contexto, el piloto busca generar aprendizajes operacionales y técnicos que permitan evaluar su potencial escalamiento futuro, posicionando al Sistema Red como una plataforma de innovación y aprendizaje en tecnologías emergentes para la transición energética del país.

3 Entre los firmantes del convenio destacan los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones, Energía y Medio Ambiente, junto a entidades como la Agencia de Sostenibilidad Energética (ASE), la Pontificia Universidad Católica de Chile, la Universidad de Chile, la Universidad Adolfo Ibáñez, y empresas privadas como Toyota, Transdev y Copec entre otras.

GOBERNANZA DE DATOS: UN PILAR PARA LA MODERNIZACIÓN DEL DTPM

Durante 2025, el DTPM avanzó de manera decisiva en la implementación de una estrategia institucional de Gobernanza de Datos. Este proceso tuvo por objeto establecer principios y lineamientos para el uso, gestión y protección de los datos estratégicos del Sistema, reconociéndolos como activos institucionales orientados a la generación de valor público, bajo criterios de calidad, confiabilidad, ética, seguridad y transparencia.

La implementación se sustenta en un proceso iniciado en 2023, a partir de una asesoría especializada que permitió definir un modelo de Gobernanza de Datos alineado con la metodología internacional **DAMA-DMBOK.** Posteriormente, en 2024 se adjudicó la licitación correspondiente, dando paso al desarrollo de pilotos durante 2024 y el primer semestre de 2025. En septiembre de 2025 se inició la operación formal del modelo de Gobernanza de Datos en el DTPM.

Desde una perspectiva habilitante, la iniciativa consideró la modernización de la arquitectura de datos mediante la migración de flujos críticos a infraestructura en la nube y la implementación de un **Data Lake institucional,** permitiendo una gestión integrada y estandarizada de los datos, reduciendo procesos manuales y fortaleciendo las capacidades analíticas del Directorio.

Entre los principales pilotos desarrollados destaca la incorporación y estandarización de datos de indicadores operacionales, medios de acceso y del modelo financiero dentro del Data Lake institucional, permitiendo integrar fuentes críticas del Sistema bajo criterios comunes de calidad, trazabilidad y control. Esta habilitación de datos hizo posible el posterior desarrollo de casos de uso tales como un chatbot institucional para consultas operativas y financieras, un sistema de alertas tempranas para la detección de incidencias en el pago QR y un panel de indicadores operacionales orientado a la identificación de anomalías en el desempeño de las empresas operadoras.

Adicionalmente, se encuentra en desarrollo el piloto de Diccionario de Datos de Buses, orientado a estandarizar definiciones, atributos y reglas de negocio asociadas a la información de flota del Sistema. Este piloto busca identificar y documentar variables críticas tales como la identificación del bus, sus características técnicas, estado operacional y relaciones con otros sistemas institucionales, con el objetivo de mejorar la consistencia de la información, reducir ambigüedades en su uso y fortalecer la trazabilidad de los datos entre las distintas gerencias.

Los próximos pasos se enfocan en la consolidación del modelo de Gobernanza de Datos, a través del fortalecimiento de capacidades internas, la conformación de un Comités y el desarrollo de soluciones analíticas específicas para las distintas gerencias del DTPM, con el fin de profundizar el uso estratégico de la información en la toma de decisiones.

COORDINACIÓN DE GESTIÓN OPERACIONAL (CGO)

La Coordinación de Gestión Operacional (CGO) es el área responsable de analizar, diseñar, planificar e implementar acciones y planes que resguarden la continuidad y optimicen la operación del Sistema de Transporte Público Metropolitano, contribuyendo al cumplimiento del programa operacional y de las obligaciones contractuales, con foco en la mejora continua de la calidad de servicio.

Entre las funciones más relevantes de la CGO se encuentran:

- Diseñar, planificar y gestionar, junto a distintos actores, la implementación de desvíos de servicios originados por obras viales.
- Articular diariamente con municipios la gestión de contingencias que provocan cortes de vías y afectan la operación de los buses.
- Gestionar y coordinar las medidas a implementar ante ocupaciones temporales de la vía pública, procurando que el impacto en la circulación de los buses sea el menor posible.
- Controlar la operación de las Zonas Pagas, verificando su cumplimiento de acuerdo con la programación definida.
- Gestionar la resolución de incidencias operativas y de infraestructura en paradas con Zonas Pagas, resguardando una operación segura y adecuada para usuarios y personal.
- Coordinar acciones preventivas y de contingencia para asegurar el correcto funcionamiento de las Zonas Pagas
- Mantener y actualizar la información de los puntos de regulación, supervisar su operación y coordinar medidas de resolución y mitigación de incidencias en dichos puntos.
- Desarrollar proyectos orientados a analizar, monitorear y gestionar estos componentes para optimizar su funcionamiento.

Durante 2025, la CGO llevó a cabo 63 planes de desvío. Esto implicó sobre 60 visitas técnicas a terreno y la coordinación con distintos actores para definir trazados provisorios y las acciones necesarias para trasladar, reemplazar y/o crear nuevas paradas, con el objeto de minimizar la incertidumbre y las brechas de información para personas usuarias y conductores del Sistema.

Entre las obras de mayor envergadura que implicaron la planificar y gestionar desvíos se encuentran: construcción rampa Holanda, reparación Puente Los Saldes, conservación y repavimentación eje Tobalaba, Remodelación Plaza Baquedano y repavimentación Av. Diagonal Las Torres.

TABLA 26 | DESVÍOS PROGRAMADOS POR MES Y CANTIDAD DE PARADAS Y RUTAS INTERVENIDAS | 2025

MES	CANTIDAD DE PLANES DE DESVÍO	CANTIDAD PARADAS AFECTADAS	CANTIDAD DE SERVICIOS AFECTADOS
Enero	7	33	19
Febrero	10	19	37
Marzo	2	4	4
Abril	10	15	48
Mayo	0	0	0
Junio	7	38	21
Julio	4	26	15
Agosto	6	13	22
Septiembre	2	5	4
Octubre	5	16	27
Noviembre	4	14	7
Diciembre	6	30	14
Total	63	213	218

EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS SEREMITT POR OCUPACIÓN DE VÍAS

La CGO, como parte de la Ventanilla Única de SEREMITT, evaluó más de 1.600 solicitudes de ocupación de calzada entre enero y diciembre de 2025. Estas evaluaciones consideraron el impacto de diversas actividades en la operación del Sistema Red.

PANEL DE DESVÍOS

Como una de las iniciativas transversales orientadas a aportar valor a la gestión diaria de los distintos equipos de DTPM, la CGO desarrolló un panel interactivo para apoyar el seguimiento y análisis de los desvíos por obras viales que afectan a los servicios del Sistema, poniéndolo a disposición de las distintas áreas de la institución.

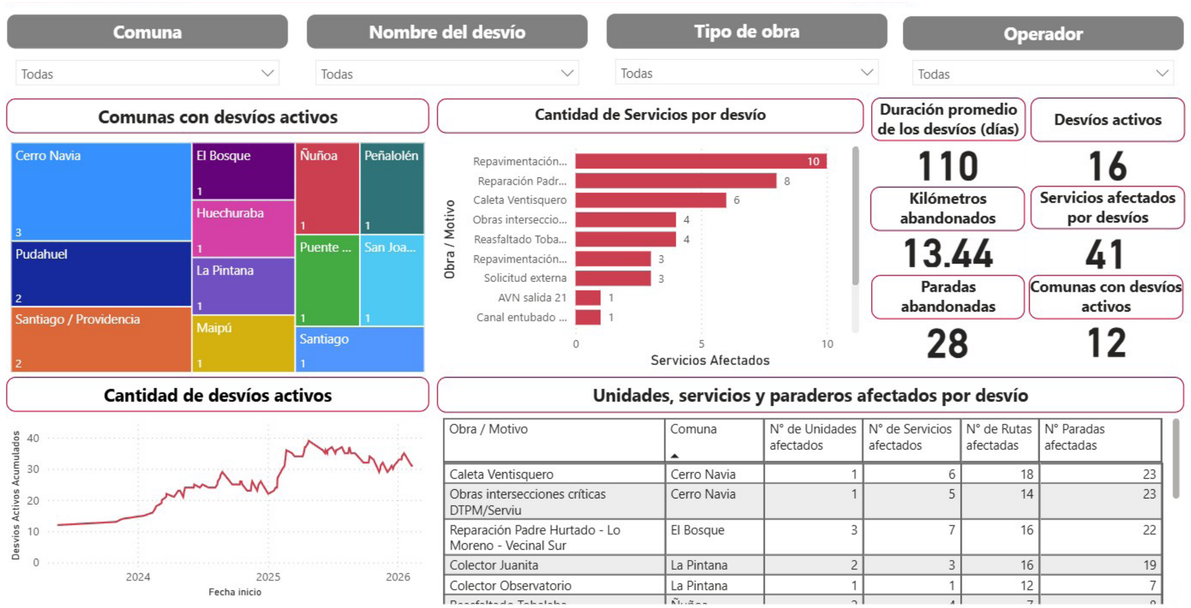
Esta herramienta consolida información clave para visualizar rápidamente la cantidad de desvíos, su ubicación y su duración, apoyando el análisis descriptivo de los casos y facilitando la exploración de los datos de manera clara, dinámica y accesible.

El panel incluye información general de los desvíos activos, un mapa de desvíos vigentes por recorrido y sector, los puntos de parada afectados, y datos históricos que permiten analizar tendencias y estacionalidad de los desvíos.

TABLA 27| SOLICITUDES SEREMITT | 2025

MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Enero	160
Febrero	138
Marzo	152
Abril	128
Mayo	138
Junio	133
Julio	127
Agosto	122
Septiembre	132
Octubre	167
Noviembre	157
Diciembre	137
Total	**1.691**

VISOR DE DESVÍOS ACTIVOS



ZONAS PAGAS

Las zonas pagas (ZP) son un componente clave para la eficiencia operativa del Sistema Red Movilidad, ya que permiten un acceso más ágil y ordenado a los buses. Al realizar el pago antes de abordar, los usuarios reducen el tiempo de detención del vehículo en el paradero, facilitando el uso de múltiples puertas y agilizando la subida de pasajeros. Esto no solo disminuye los tiempos de viaje para quienes ya están en ruta, sino que también optimiza la rotación de los buses, reduciendo costos operacionales y aumentando la frecuencia del servicio. En consecuencia, las zonas pagas contribuyen significativamente a mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia del Sistema de Transporte.

Físicamente, una zona paga es un área delimitada por elementos, que controlan el acceso y la salida de los pasajeros. En la entrada, se encuentran validadores donde los usuarios realizan el pago de su pasaje antes de ingresar al espacio segregado. Dentro de la zona, los pasajeros esperan el bus en un área ordenada, con la posibilidad de abordar por más de una puerta cuando el vehículo llega, lo que agiliza el proceso y mejora la fluidez del Sistema. Estas zonas pueden estar ubicadas en estaciones de intercambio modal, estaciones de transbordo o paraderos estratégicos de alto flujo de pasajeros.

Al cierre de 2025, el Sistema cuenta con 339 Zonas Pagas vigentes, distribuidas en 32 comunas, que en conjunto suman aproximadamente 3.300 horas de operación semanal.

Esta expansión representa un crecimiento por sobre el 70% respecto de las 199 zonas pagas existentes en 2022, consolidando un avance sostenido en la ampliación de cobertura y fortalecimiento operacional del Sistema.

A raíz de la Licitación LP CUV 001/2023, y con ello la entrada en operación de los servicios adjudicados, se realizaron gestiones vinculadas al traspaso de la administración de las Zonas Pagas entre empresas e implementación operativa de estas junto con las nuevas adjudicadas. A través de un seguimiento activo del cumplimiento de los aspectos clave del proceso, las cuales consideraron 125 Zonas Pagas involucradas. De estás, 67 fueron traspasadas y 58 nuevas.

Adicionalmente, durante 2025 se dio continuidad al programa piloto en colaboración con Metro, orientado a facilitar el acceso a servicios higiénicos al personal de Zonas Pagas en instalaciones de 14 estaciones. Esta iniciativa benefició a más de 150 personas encargadas de la operación y fiscalización de 30 Zonas Pagas.

Por último, una de las actividades más destacadas del 2025 fue la primera versión del reconocimiento al desempeño destacado del personal de apoyo en terreno de Zonas Pagas. Esta instancia tuvo por objetivo identificar, reconocer y difundir buenas prácticas del personal con contacto directo con las personas usuarias. La iniciativa incluyó el diseño de la metodología de evaluación y el levantamiento de datos en terreno, hasta la sistematización y análisis de los resultados.

TABLA 28 | CANTIDAD DE ZONAS PAGAS 2022 - 2025

AÑO	2022	2023	2024	2025
Cantidad de ZP	199	279	286	339

PROGRAMAS DE OPERACIÓN

El funcionamiento regular con que deben cumplir los servicios de buses lo establece el DTPM a través de los Programas de Operación (PO). Los Programas de Operación son definidos bajo la óptica de mantener un balance entre oferta de transporte público y demanda por movilidad urbana de la ciudadanía. Esto implica que la definición de los PO considera los cambios de los patrones de movilidad en el Sistema de Transporte de Santiago, derivados de la evolución de la ciudad y su sistema de actividades, y las condiciones de oferta de buses, trenes, vialidad y condiciones de circulación existentes, para asegurar un alto nivel de servicio. Esta información clave es integrada en el proceso de definición de los PO a partir de un análisis y monitoreo constante de la operación y utilización del Sistema, y también a partir de un trabajo activo de vinculación con la ciudadanía, acogiendo y respondiendo oportunamente a sus requerimientos. Este trabajo se apoya en las herramientas tecnológicas y automatizaciones que se indica más adelante.

Fundamentalmente, cada PO indica las características principales de operación de los servicios o recorridos, tales como el trazado, las paradas asociadas, los horarios de funcionamiento, la programación de salidas y tipos de vehículo por periodo, los kilómetros que cada empresa operadora debiese cumplir, entre otras.

Como regla general, en cada año se definen uno o dos PO, dependiendo del tipo de contrato de uso de vías. Sin embargo, es posible que estos tengan diferentes modificaciones durante el año, las cuales buscan ajustar la operación del Sistema en favor de mejorar la eficiencia. En esta línea, también se define en los PO una regulación activa del desempeño de las empresas, y por consiguiente del nivel de servicio del Sistema, a través de la definición de los parámetros para la medición de indicadores de la operación de los buses.

Durante el periodo, los PO fueron adecuados para responder de mejor manera a las necesidades de las personas usuarias, recogidas desde el trabajo en terreno y en conjunto con los municipios e instituciones relevantes. De esta forma, se realizaron diversas mejoras sobre la red de servicios y la planificación de la operación, entre los que se destacan:

- Ampliamos la cobertura y extensión del Sistema con el servicio I35 que conecta a Padre Hurtado con el radio urbano de la capital y el servicio B13 que llega hasta la localidad de Valle Grande, en Lampa. Adicionalmente comenzó a operar el nuevo servicio G-37 que conecta el sector El Romeral con el centro de San Bernardo.
- Implementación del nuevo servicio 282 que da conexión por primera vez a zonas conurbadas de la comuna de Pirque, conectando con Metro Plaza de Puente Alto y Estación de Tren Nos en San Bernardo
- Implementación del nuevo servicio B37 que da conexión al Parque Industrial de Colina con Metro Los Libertadores.
- Nuevas coberturas a través de extensiones, modificaciones o la incorporación de nuevos servicios, dentro de las que se destacan la cobertura de nuevos sectores como el G27 en San Bernardo, G34 en El Bosque, B35 en Huechuraba y, B42 en Lampa, G46 en Av. Pdte. Pedro Alessandri en San Bernardo, J22 en Praderas de Lo Aguirre en Pudahuel, B41 en General Gambino en Conchalí, I03 en Villa Portales en Estación Central y Población Lo Sierra en Lo Espejo.
- Refuerzos de frecuencia en servicios de alta demanda, dentro de los que se incluye la creación de los nuevos servicios 225c, que refuerza el eje Bahía Catalina en las comunas del sector suroriente, el nuevo C30e entre Metro Los Leones y el sector de Los Trapenses en Lo Barnechea, el C26c que refuerza la conexión entre Metro Tobalaba y Ciudad Empresarial en Huechuraba, y el 421c que refuerza la conexión entre Metro Los Domínicos y el sector de San Carlos de Apoquindo en Las Condes.
- Nuevos servicios que permitieron generar nuevas conexiones directas: B38 entre la Población Huamachuco en Renca y el Hospital Félix Bulnes, e I26 entre El Mirador y el metro Cerrillos.
- Implementación de los programas de operación para el inicio gradual de la operación de las empresas y unidades de servicio derivados de la segunda licitación, correspondiente a las unidades de servicio Nos 14, 15, 16, 17 y 18.

TABLA 29 | PROGRAMA DE OPERACIÓN – MODIFICACIONES | 2025

FECHA	TIPO DE MODIFICACIÓN	SERVICIOS MODIFICADOS
01 de enero de 2025	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2- U3 - U4 - U5 - U7 - U8 - U9 - U10 - U11 - U12 - U13
11 de enero de 2025	Modificación de trazados	204 - 204N - G37 - G07
11 de enero de 2025	Creación de nuevos servicios	B38
11 de enero de 2025	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2- U3 - U4 - U5 - U7 - U8 - U9 - U10 - U11 - U12 - U13
01 de febrero de 2025	Modificación de trazados	C02 - C02c - 404c
01 de febrero de 2025	Extensión de trazados	428
01 de febrero de 2025	Creación de nuevos servicios	421c - C30e
01 de febrero de 2025	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2- U3 - U4 - U5 - U7 - U8 - U9 - U10 - U11 - U12 - U13
01 de febrero de 2025	Ajustes de Paradas	503-541N-406-407-422-426-401-405-421-432N-B18e-B26-B36-C02c-C37-C09c-C09-B05-117-405c-420-445c-D01-425-428-428e-429-429c-430-418-403-412-C33c-B35-C30e-428 - 428e - B35
24 de febrero de 2025	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2- U3 - U4 - U5 - U7 - U8 - U9 - U10 - U11 - U12 - U13
24 de febrero de 2025	Ajustes de Paradas	G08v-G23-G24-G43-301-301c-G28-G31-G04-G07-G39-406-407-426-518-401-405-421-722-B07-B20-F20-C10e-405c-445c-430
03 de marzo de 2025	Modificación de trazados	106 - 401 - 431c - 506 - 506e - 506v
03 de marzo de 2025	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2- U3 - U4 - U5 - U7 - U8 - U9 - U10 - U11 - U12 - U13
12 de abril de 2025	Operacional	U2-U3-U4-U5-U8-U9-U11-U12-U13
17 de mayo de 2025	Traspasos	101-106-108-401-405-417e-419-421-423-431c-481-432n-I26
24 de mayo de 2025	Modificación de trazados	J19-J01
31 de mayo de 2025	Modificación de trazados	418
31 de mayo de 2025	Eliminación de servicios	C06c
31 de mayo de 2025	Creación de nuevos servicios	C26c
31 de mayo de 2025	Extensión de trazados	486
31 de mayo de 2025	Ajustes de frecuencia / capacidad	U3-U4-U11-U13-409-406-503-504-508-509-550-513-516-518
31 de mayo de 2025	Ajustes de Paradas	212-216-219e-226-E01-E09-E11-E16-E18-I04-I25-406-426-503-541N-546e-B13-102-712-C18-F05-104-F14-F24-F26-F29-C07-C22-107-117-445c-D15-412-429-B35-108-I26-114
05 de julio de 2025	Creación de nuevos servicios	G46-J22
05 de julio de 2025	Extensión de trazados	G12-I03-507-507c
05 de julio de 2025	Ajustes de frecuencia / capacidad	U2-U3-U4-U5
05 de julio de 2025	Ajustes de Paradas	481-504-505-508-513-555-E09-F24-F26-I26-J01-J02-J11-J12-J16-J18-J19-J03
07 de julio de 2025	Modificación de trazados	G09-G11
26 de julio de 2025	Traspasos	201-201e-214-230-264n-272
02 de agosto de 2025	Traspasos	325-E12-E13-E15c-E16
02 de agosto de 2025	Modificación de trazados	F09-F13-F13c
16 de agosto de 2025	Traspasos	204-204n-205-205c-210-210v-210e-224-226-227
16 de agosto de 2025	Creación de nuevos servicios	B41
30 de agosto de 2025	Traspasos	408-513-517-J02-J07-J07e-J18-J18c
30 de agosto de 2025	Modificación de trazados	505-J10-G28-H05-H09-518-B38
30 de agosto de 2025	Fusión de servicios	H24
06 de septiembre de 2025	Traspasos	503-J07c-J19
06 de septiembre de 2025	Modificación de trazados	J01
06 de septiembre de 2025	Ajustes de Paradas	402-412
27 de septiembre de 2025	Modificación de trazados	519
18 de octubre de 2025	Traspasos	E01-E02-E04-E08-E09-E14
18 de octubre de 2025	Modificación de trazados	E11-I03
18 de octubre de 2025	Ajustes de Paradas	345-385-315e-E10-I03-I08-B45
25 de octubre de 2025	Traspasos	203-203e-203n-208-208c-219e-203c-206-206c-229-G23-212-216-110-207-207c-207e-209-209c
25 de octubre de 2025	Modificación de trazados	G24-225
25 de octubre de 2025	Creación de nuevos servicios	234-244-225c

FECHA	TIPO DE MODIFICACIÓN	SERVICIOS MODIFICADOS
25 de octubre de 2025	Eliminación de servicios	224c
01 de noviembre de 2025	Traspasos	506e
08 de noviembre de 2025	Ajustes de frecuencia / capacidad	U9-U10-U12
08 de noviembre de 2025	Modificación de trazados	B13-722-B26-C01
08 de noviembre de 2025	Creación de nuevos servicios	282-F28
08 de noviembre de 2025	Ajustes de Paradas	B31n-D16-F06-F08-F14-F20-F24-F27-H09
22 de noviembre de 2025	Traspasos	301-310c-G31
22 de noviembre de 2025	Modificación de trazados	271-G28
22 de noviembre de 2025	Ajustes de Paradas	I10n-I22-I24-329-I08n-G28-E16-E09-282
29 de noviembre de 2025	Traspasos	271
29 de noviembre de 2025	Cambio de nombre de servicios	245
29 de noviembre de 2025	Modificación de trazados	210e
29 de noviembre de 2025	Ajustes de frecuencia / capacidad	514-514c-J01-J01c-J22-541n-B38
06 de diciembre de 2025	Traspasos	302-302n-E18-G28-E05
06 de diciembre de 2025	Modificación de trazados	E10
20 de diciembre de 2025	Traspasos	D13-E17
20 de diciembre de 2025	Creación de nuevos servicios	320-320c
20 de diciembre de 2025	Modificación de trazados	126
20 de diciembre de 2025	Eliminación de servicios	H14-E06
20 de diciembre de 2025	Ajustes de frecuencia / capacidad	502-542-519

TABLA 30 | PROGRAMAS DE OPERACIÓN EN DÍAS O PERÍODOS OCASIONALES | 2025

MES	DÍA ESPECIAL	FECHA
Enero	Año Nuevo 2025	01 de enero
Marzo	Día del Joven Combatiente	28, 29 y 30 de marzo
Abril	Cambio de Hora Invierno 2025	05 de abril
Abril	Semana Santa 2025 y Fin de semana largo	17 y 20 de abril
Mayo	Día del Trabajo	01 de mayo
Mayo	Día de la Madre 2025	11 de mayo
Junio	Día Nacional de los Pueblos Indígenas e Interferiado	19 y 22 de junio
Junio	Elecciones Primarias Presidenciales	29 de junio
Agosto	Apoyo U15	30 de agosto al 05 de septiembre
Septiembre	Cambio de Hora Verano	07 de septiembre
Septiembre	11 de Septiembre	10, 11 y 12 de septiembre
Septiembre	Fiestas Patrias	17, 18, 19, 20, 21 y 22 de septiembre
Octubre	18 de Octubre	17, 18 y 19 de octubre
Octubre	Día de las Iglesias Evangélicas y Protestantes,	30 de octubre
Noviembre	Días de todos los Santos y fin de semana largo	01 y 02 de noviembre
Noviembre	Elección Presidencial y Parlamentarias	16 de noviembre
Diciembre	Día de la Inmaculada Concepción	05 de diciembre y 08 de diciembre
Diciembre	Elección Presidencial, Segunda Vuelta	14 de diciembre
Diciembre	Fin de Año	24 al 31 de diciembre

En la definición de los Programas de Operación también se consideran modificaciones en días festivos u otros acontecimientos anuales, que generan cambios puntuales en la estructura de demanda durante el año como son, por ejemplo, el Día de la Madre, Fiestas Patrias, Navidad y Elecciones, entre otros. Estos días especiales se presentan en Tabla 30.

Adicionalmente, el DTPM diseña Programas de Operación Especiales (POE) para ajustar la oferta de recorridos de buses ante eventos masivos puntuales programados, como son los partidos de fútbol, conciertos y otras actividades culturales de alta convocatoria, que se hacen caso a caso y son de carácter transitorio, el objetivo de este tipo de POE es minimizar el efecto de estos eventos en la movilidad de la ciudad, prestando un servicio adecuado a los usuarios que acuden a cada evento. Se presentan a continuación en la Tabla 31.

TABLA 31 | PROGRAMAS DE OPERACIÓN ESPECIALES | 2025

Mes	Fecha Evento	Motivo	Detalle Evento	Locación Evento
Enero	18 de enero	Servicio Especial	Colo Colo vs Rancing Club	Estadio Monumental
	19 de enero	Servicio Especial	Concierto Twenty One Pilots	Estadio Bicentenario La Florida
	25 y 26 de enero	Servicio Especial	Festival Las Condes	Parque Padre Hurtado
	30 de enero	Servicio Especial	Colo Colo vs Deportes Limache	Estadio Monumental
Febrero	02 de febrero	Servicio Especial	U. de Chile vs Magallanes	Estadio Nacional
	08 de febrero	Servicio Especial	Chile vs Panamá	Estadio Nacional
	08 de febrero	Servicio Especial	Perreolandia	Club Hípico
	12 de febrero	Servicio Especial	Colo Colo vs Unión San Felipe	Estadio Monumental
	15 de febrero	Servicio Especial	U. de Chile vs Ñublense	Estadio Nacional
	23 de febrero	Servicio Especial	U. de Chile vs La Calera	Estadio Nacional
	24 de febrero	Servicio Especial	Colo Colo vs O'Higgins	Estadio Monumental
Marzo	9 de marzo	Servicio Especial	Colo Colo vs Everton	Estadio Monumental
	16 de marzo	Servicio Especial	Zamna Chile 2025	Espacio Riesto
	21, 22, 23 y 24 de marzo	Servicio Especial	Lollapalooza 2025	Parque Bicentenario de Cerrillos
	25 de marzo	Servicio Especial	Chile vs Ecuador	Estadio Nacional
	27 y 28 de marzo	Servicio Especial	Concierto Stray Kids	Estadio Bicentenario La Florida
	27 de marzo	Servicio Especial	Colo Colo vs Palestino	Estadio Monumental
Abril	02 de abril	Servicio Especial	U. de Chile vs Botafogo	Estadio Nacional
	08 de abril	Servicio Especial	Concierto Shakira	Estadio Nacional
	06 de abril	Servicio Especial	Crush Power Music	Ciudad Empresarial
	06 de abril	Servicio Especial	Colo Colo vs Wanderes	Estadio Monumental
	10 de abril	Servicio Especial	Colo Colo vs Fortaleza	Estadio Monumental
	11 de abril	Servicio Especial	Partyceo Santiago	Hipódromo Chile
	13 de abril	Servicio Especial	El Gran Rancherazo	Hipódromo Chile
	17 de abril	Servicio Especial	U.de Chile vs Deportes La Serena	Estadio Nacional
	26 de abril	Servicio Especial	Colo Colo vs Coquimbo Unido	Estadio Monumental
	30 de abril	Servicio Especial	Concierto System of a Down	Estadio Nacional
Mayo	03 de mayo	Servicio Especial	Fiesta del Memo	Hipódromo Chile
	03 de mayo	Servicio Especial	U. de Chile vs U Católica	Estadio Nacional
	07 de mayo	Servicio Especial	U. de Chile vs Estudiantes de la Plata	Estadio Nacional
	13 de mayo	Servicio Especial	U. de Chile vs Carabobo	Estadio Nacional
	18 de mayo	Servicio Especial	U. de Chile vs Huachipato	Estadio Nacional
	18 de mayo	Servicio Especial	Maratón Santiago 2025	Santiago
	19 de mayo	Servicio Especial	Colo Colo vs Ñublense	Estadio Monumental
	23 de mayo	Servicio Especial	Concierto Myriam Hernández	Estadio Nacional
	24 de mayo	Servicio Especial	Colo Colo vs Unión Española	Estadio Monumental
	31 de mayo	Servicio Especial	U. de Chile vs O'Higgins	Estadio Nacional
Junio	05 de junio	Servicio Especial	Chile vs Argentina	Estadio Nacional
	11 de junio	Servicio Especial	U. de Chile vs Curicó Unido	Estadio Nacional
	15 de junio	Servicio Especial	Amelie Lens	Espacio Riesco
	17 de junio	Servicio Especial	Colo Colo vs Cobresal	Estadio Monumental
	21 de junio	Servicio Especial	U. de Chile vs Deportes Iquique	Estadio Nacional

TABLA 31 | PROGRAMAS DE OPERACIÓN ESPECIALES | 2025

Mes	Fecha Evento	Motivo	Detalle Evento	Locación Evento
Julio	12 de julio	Servicio Especial	U. de Chile vs Colo Colo	Estadio Nacional
	17 de julio	Servicio Especial	U. de Chile vs Guaraní	Estadio Nacional
	19 de julio	Servicio Especial	Colo Colo vs La Serena	Estadio Monumental
	26 de julio	Servicio Especial	Colo Colo vs Valladolid	Estadio Monumental
	03 de agosto	Servicio Especial	Colo Colo vs Huachipato	Estadio Monumental
Agosto	04 de agosto	Servicio Especial	U. de Chile vs Cobresal	Estadio Nacional
	09 de agosto	Servicio Especial	U. de Chile vs Unión Española	Estadio Nacional
	09 de agosto	Servicio Especial	Emilia Tour	Estadio Bicentenario La Florida
	13 de agosto	Servicio Especial	U. de Chile vs Independiente	Estadio Nacional
	16 de agosto	Servicio Especial	Colo Colo vs U. Católica	Estadio Monumental
	17 de agosto	Servicio Especial	U. de Chile vs Audax Italiano	Estadio Nacional
	20 de agosto	Servicio Especial	U. Católica vs Santiago Morning Femenino	Claro Arena
	23 de agosto	Servicio Especial	U. Católica vs Unión Española	Claro Arena
	30 de agosto	Servicio Especial	Green Day	Estadio Nacional
	30 de agosto	Servicio Especial	U. Católica vs Cobresal	Claro Arena
	31 de agosto	Servicio Especial	The Grid	Espacio Riesco
	31 de agosto	Servicio Especial	Colo Colo vs U. de Chile	Estadio Monumental
Septiembre	06 de septiembre	Servicio Especial	Katy Perry	Estadio Bicentenario La Florida
	06 de septiembre	Servicio Especial	Colo Colo vs Alianza Lima	Estadio Monumental
	06 de septiembre	Servicio Especial	Gran Rancherazo	Club Hípico
	09 de septiembre	Servicio Especial	Chile vs Uruguay	Estadio Nacional
	14 de septiembre	Servicio Especial	Colo Colo vs U. de Chile	Estadio Santa Laura
	26 de septiembre	Servicio Especial	Colo Colo vs Deportes Iquique	Estadio Monumental
	27 de septiembre	Servicio Especial	Mundial Sub 20	Estadio Nacional
	28 de septiembre	Servicio Especial	Adios Capitanes	Claro Arena
	28 de septiembre	Servicio Especial	Copa Mundial Sub 20-Grupo C	Estadio Nacional
	30 de septiembre	Servicio Especial	Copa Mundial Sub 20-Grupo A	Estadio Nacional
Octubre	03 de octubre	Servicio Especial	Copa Mundial Sub 20-Grupo A	Estadio Nacional
	04 y 05 de octubre	Servicio Especial	Ricky Martín	Claro Arena
	07 de octubre	Servicio Especial	Kendrick Lamar	Estadio Monumental
	09 de octubre	Servicio Especial	U Católica vs Ñublense	Claro Arena
	10 de octubre	Servicio Especial	Chile vs Perú	Bicentenario La Florida
	11 y 12 de octubre	Servicio Especial	Ruidosa Fest	Parque O'Higgins
	11 y 12 de octubre	Servicio Especial	Creamfields	Club Hípico
	13 de octubre	Servicio Especial	U. de Chile vs Palestino	Estadio Santa Laura
	14 de octubre	Servicio Especial	Guns N' Roses	Estadio Nacional
	15 de octubre	Servicio Especial	Semi Final Copa Mundial Sub 20	Estadio Nacional
Octubre	18 de octubre	Servicio Especial	Tercer Lugar Copa Mundial Sub20	Estadio Nacional
	19 de octubre	Servicio Especial	Final Copa Mundial Sub 20	Estadio Nacional
	19 de octubre	Servicio Especial	Rod Stewart	Claro Arena
	21 de octubre	Servicio Especial	Imagine Dragons	Estadio Monumental
	24 de octubre	Servicio Especial	Noche de Museos	Plaza Italia - (M)
	26 de octubre	Servicio Especial	U. Católica vs U de Chile	Claro Arena
	27 de octubre	Servicio Especial	Colo Colo vs Deportes Limache	Estadio Nacional
	30 de octubre	Servicio Especial	The Grid	Espacio Riesco
Noviembre	02 de noviembre	Servicio Especial	Linkin Park	Estadio Nacional
	02 de noviembre	Servicio Especial	U. Católica vs O'Higgins	Claro Arena
	05 de noviembre	Servicio Especial	U de Chile vs Everton	Santa Laura
	07 y 08 de noviembre	Servicio Especial	Fauna Primavera	Parque Ciudad Empresarial
	08 de noviembre	Servicio Especial	Miranda	Claro Arena
	09 de noviembre	Servicio Especial	U de Chile vs Deportes Limache	Estadio Santa Laura
	11 y 12 de noviembre	Servicio Especial	Dua Lipa	Estadio Nacional
	15 de noviembre	Servicio Especial	Los Fabulosos Cadillacs	Claro Arena
	19 de noviembre	Servicio Especial	Oasis Live 25	Estadio Nacional
	20, 21 y 22 de noviembre	Servicio Especial	EtMday	Parque Bicentenarios Vitacura
	22 de noviembre	Servicio Especial	Shakira	Estadio Nacional
	23 de noviembre	Servicio Especial	U Católica vs Palestino	Claro Arena
	23 de noviembre	Servicio Especial	Colo Colo vs Unión La Calera	Estadio Monumental
	29 de noviembre	Servicio Especial	Cierre Teletón	Estadio Nacional
Diciembre	02 de diciembre	Servicio Especial	U de Chile vs Coquimbo Unido	Santa Laura
	06 de diciembre	Servicio Especial	Coke Studio	Cúpula Parque O'Higgins
	06 de diciembre	Servicio Especial	U Católica vs Unión La Calera	Claro Arena
	07 de diciembre	Servicio Especial	Colo Colo vs Audax Italiano	Estadio Monumental
	07 de diciembre	Servicio Especial	Anuel AA	Estadio Santa Laura
	07 de diciembre	Servicio Especial	Los Jaivas	Estadio Nacional
	11 de diciembre	Servicio Especial	Toto	Claro Arena
	12 de diciembre	Servicio Especial	Mora	Bicentenario La Florida
	13 de diciembre	Servicio Especial	Loserville	Estadio Nacional
	13 de diciembre	Servicio Especial	Boris Brejcha	Parque Ciudad Empresarial
	13 de diciembre	Servicio Especial	Santiago Rocks 2025	Espacio Riesco
	16 de diciembre	Servicio Especial	Despedida W Monitllo	Estadio Nacional
	20 y 21 de diciembre	Servicio Especial	Bloque Depresivo	Estadio Nacional
	31 de diciembre	Servicio Especial	La Renga en Concierto	Parque Ciudad Empresarial

SERVICIOS CON HORARIOS PROGRAMADOS

Algunos de los recorridos de buses, diurnos de baja frecuencia y nocturnos, han sido planificados con horarios establecidos de pasada por sus puntos de parada. Esto permite que los usuarios puedan tener mayor certeza de los horarios de llegada al paradero, programar sus viajes,disminuir los tiempos de espera y dar mayor seguridad en horarios de menor flujo. Producto de la puesta en marcha de Licitación LP CUV de Concesión de Uso de Vías 2023, algunos servicios con horarios programados cambiaron de empresa operadora y con ello cambió el indicador con que se mide el cumplimiento de los horarios programados. Esos servicios entraron a proceso de pilotaje del nuevo indicador. A finales del 2025, 347 servicios mantuvieron al menos un periodo de operación bajo esta modalidad, de los cuales los 159 que se muestra en la Tabla 6.6 se encontraban en medición efectiva del indicador y los restantes 188 estaban en proceso de pilotaje. En particular, se aumentó el número de puntos de control de puntualidad en los servicios de la malla nocturna y se extendió la operación bajo esta modalidad a nuevos horarios de la noche. Éstos ya se habían implementado en horario nocturno entre aproximadamente las 1:00 y las 5:00 de la mañana, extendiéndose este año desde las 22 en la noche o después, dependiendo del servicio y el horario en que bajan su oferta por menor demanda.

En la Tabla 32 se muestran los servicios con horarios programados en al menos un periodo a diciembre de 2025.

TABLA 32 | SERVICIOS CON HORARIOS PROGRAMADOS | 2025

U2	U3	U4	U5	U8	U9	U10	U11	U12	U13
Subus Chile S.A.	Buses Vule S.A.	Express/Voy Santiago S.A.	METBUS	Buses Alfa S.A.	Buses Omega S.A.	STU	RBU Santiago S.A.	STU	RBU Santiago S.A.
211	303	G34	501	B01	F05	104	C03	D03	403
G02	307	G37	502	105	F06	114	C07	D05	404
G14	I24	G39	506	B08	F12	C01	C09	D09	412
G46	314	G04	507	B10	F15	C02	C14	D11	418
G24	I25	G05	508	120	F20	F01	C17	D20	425
G08v	119	G09	510	B13	124	F03	B05	103	428
	321	G12	511	B17	712	F08	B06	107	430
	322	G15	514	722	B02N	F10	C28	409	B43
	125	G16	516	B26	F30n	F13	C22	411	
	113	G27	519	410	213e	F27	B15	117	
	H03	G32	J01	B30n			B27	C01c	
	H07	223	J04				B31N		
	H08	G07	J05						
	H12	G08	J06						
	H13	262n	J08						
	E03		J11						
	I21		J12						
	I22		J13						
	B45		J16						
	I01		J17						
	I02		J20						
	I03		424						
	I04		115						
	I05		109						
	I07		555						
	I08		407						
	I09		118						
	I11		422						
	I12		426						
	I13		J22						
	I14		B38						
	385		541N						
	I16		109N						
	I17		110c						
	I18								
	I20								
	315e								
	346N								
	I08N								
	I10N								
	I11N								
	I14N								

METBUS: Buses Metropolitana S.A. STP: Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A. STU: Santiago Transporte Urbano S.A.

AUTOMATIZACIÓN

La planificación del Sistema de Transporte Público Metropolitano, así como sus procesos de mejora continua son apoyados con herramientas tecnológicas que entregan insumos para la toma de decisiones. Estos instrumentos de apoyo permiten analizar y planificar la operación del servicio de buses en tres ámbitos complementarios: recopilación y procesamiento de información de base, planificación de transporte y programación de flota.

Las herramientas tecnológicas que se utilizan para facilitar el análisis predictivo del Sistema y, de esta forma, lograr mayor eficiencia y ajuste a la demanda real de los usuarios, se describen a continuación:

SOFTWARE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN GPS Y BIP!

Es un software que utiliza información geográfica, temporalmente referenciada, de la operación de la flota de buses y la información de uso del medio de acceso (tarjeta bip! y QR) para generar matrices de viaje, velocidades en la red vial e indicadores de desempeño. Actualmente se utiliza la herramienta APTTO[4].

4 Licitación ID N° 926-12-LR23, 18 de Julio 2023

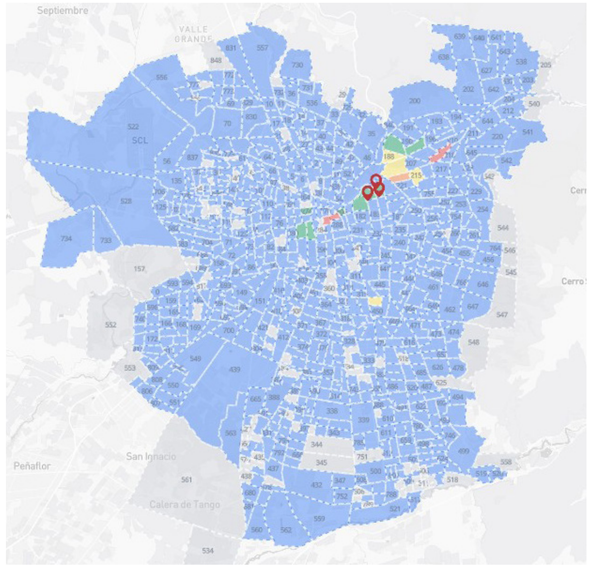
Las principales características de los resultados de la herramienta son las siguientes:

- Estimación de bajadas (para aproximadamente el 75% de las subidas en buses, Metro y Tren).
- Estimación de etapas de viajes, cantidad de viajes y perfiles de carga de buses.
- Reconstrucción de viajes a partir de información de uso de la tarjeta bip! y GPS de buses.
- Estimación de velocidades y tiempos de viaje del Sistema a partir de información de GPS de buses.
- Distribución de pasajeros entre servicios en zonas pagas.

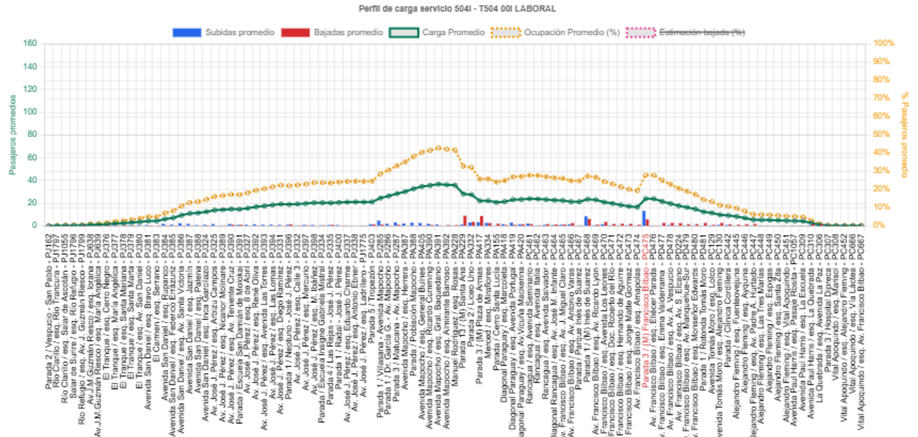
Los principales usos de los resultados de la herramienta son las siguientes:

- Análisis de demanda para la Optimización de servicios y análisis de ajuste de oferta y demanda para alimentar las modificaciones del Programa de Operación.
- Análisis de demanda por parada para evaluación del dimensionamiento de paraderos e instalación de zonas pagas.
- Cálculo de factores de pago en zonas pagas a partir de la distribución de pasajeros entre servicios.
- Entrega de datos masivos a Centros de Estudios para proyectos de investigación y disponibilización de resultados en sitio web de DTPM Matrices de Viaje.

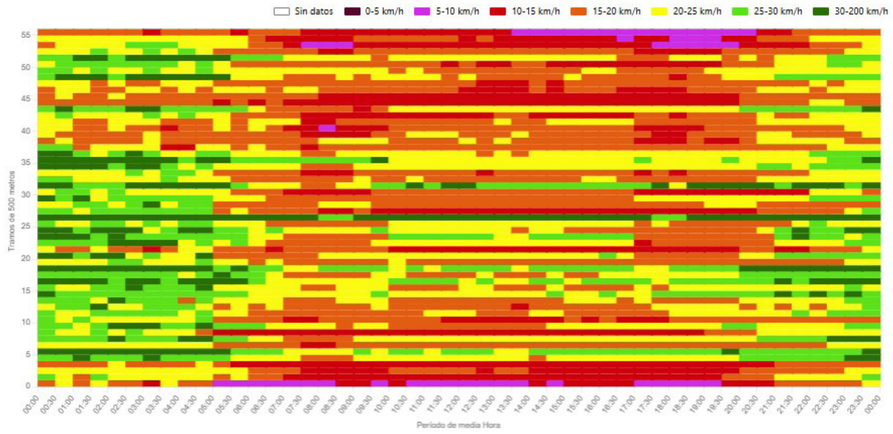
VIAJES ORIGEN-DESTINO POR ZONAS



PERFILES DE CARGA POR SERVICIO Y PERIODO



VELOCIDADES DE SERVICIO POR TRAMO



SOFTWARE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La herramienta de Planificación Estratégica, es un software especializado en modelación y simulación de transporte, que permite analizar el comportamiento de la demanda frente a cambios significativos en la red. Actualmente se utiliza la herramienta EMME[5]. Entre sus principales capacidades se incluyen:

- Estimación de demanda de viajes ante hitos relevantes, como la entrada en operación de nuevas estaciones o líneas de Metro y/o Tren, modificaciones tarifarias o cambios mayores en los recorridos de buses.
- Simulación de escenarios de red de buses, incorporando la modelación de demanda frente a ajustes de trazado, creación de nuevos servicios o modificaciones en la cobertura. Esto permite anticipar sus efectos en los volúmenes de pasajeros, cargas de paraderos y tiempos de viaje.
- Generación de productos base para la elaboración de mapas de variación de demanda por servicio, análisis de transferencia modal y estudios de accesibilidad.
- Proyecciones de carga por zona de análisis, permitiendo comparar escenarios base versus escenarios con proyecto y evaluar sus impactos sobre el sistema de transporte.

La principal tarea realizada bajo este servicio fue avanzar en determinar el impacto de la futura entrada en operación de los proyectos Tren Santiago-Melipilla, nueva Línea 7 de Metro y extensión Línea 6 de Metro, en los servicios urbanos de bus en el período punta de la mañana para el año 2028. Para ello se desarrollaron las siguientes tareas:

- Construcción y simulación de una situación base actualizada a abril 2028, que incluya el plan de operaciones de los servicios urbanos de buses a 2028 y un plan de operaciones actualizado de los servicios de Metro y Tren.
- Incorporación de la etapa I del Tren Santiago-Melipilla, la nueva línea 7 y la extensión de línea 6 de Metro y simulación de esta situación con proyecto.
- Análisis del impacto de la entrada en operación de los proyectos de Metro y Tren en los servicios urbanos de buses a abril 2028, así como en la red previamente existente de Metro y Tren a abril 2024.

5 Licitación ID N° 926-7-LR21, 26 de agosto 2021.

SERVICIO DE PROGRAMACIÓN DE TRANSPORTE

El servicio de programación de transporte permite generar la programación de buses necesaria para cumplir con los requerimientos establecidos en un programa de operación específico.

- Esta herramienta ha posibilitado el análisis del comportamiento de la flota en más de 15 escenarios principales y 64 sub-escenarios solicitados durante el 2025, siendo fundamental para simular planes de operación, validar estrategias y contrastar hipótesis respecto a ajustes en la programación de las unidades de servicio del sistema. Su uso ha sido especialmente relevante en los procesos de licitación de vías impulsados por el DTPM.
- La herramienta de programación ha contribuido a validar escenarios operacionales, particularmente en lo referido al uso y dimensionamiento de la flota, permitiendo evaluar alternativas más eficientes y alineadas con la oferta programada. Mediante simulaciones detalladas, es posible identificar el impacto directo de variaciones en las velocidades de circulación, producto de cambios en infraestructura, niveles de congestión, motorización o medidas de priorización del transporte público, sobre la cantidad de buses requerida para mantener los niveles planificados de frecuencia, regularidad y cobertura.

VARIACIONES DE DEMANDA

OPTIMIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE BUSES

INDICADORES DE LA OPERACIÓN DE BUSES

Para el DTPM, garantizar el correcto desempeño operacional de los servicios de buses constituye una prioridad estratégica, en tanto estos servicios representan el principal modo de transporte para millones de personas en la Región Metropolitana.

Con el objeto de asegurar un estándar de servicio consistente, el DTPM realiza mediciones periódicas y sistemáticas de los principales indicadores operacionales, entre los que destacan la frecuencia, la regularidad y la capacidad de transporte. Estos indicadores son fundamentales para la experiencia de viaje de las personas usuarias, ya que inciden directamente en los tiempos de espera, la confiabilidad del servicio y la continuidad de la operación.

Los resultados de estas mediciones son revisados de manera permanente y forman parte del control contractual. En aquellos casos en que los niveles de desempeño se sitúan por debajo de los umbrales establecidos en los contratos, se activan mecanismos de corrección, que pueden derivar en descuentos económicos, reducciones en los ingresos o la aplicación de multas a las empresas operadoras, reforzando así el cumplimiento de los estándares de calidad comprometidos con la ciudadanía.

El cálculo de los indicadores se basa en las expediciones efectivamente realizadas. Para los indicadores asociados a regularidad, se mide el horario de paso de los buses en puntos de control definidos a lo largo de las rutas, utilizando información provista por los sistemas de posicionamiento (GPS) instalados en los buses, lo que permite contar con datos objetivos, trazables y en tiempo real.

Actualmente, el Sistema Red opera bajo dos modalidades contractuales vigentes, las cuales consideran indicadores diferenciados:

- Contratos suscritos bajo el modelo vigente desde 2012.
- Contratos correspondientes al nuevo modelo de concesión, implementado a partir de 2022.

Ambos esquemas buscan asegurar niveles adecuados de servicio, incorporando mejoras progresivas en los mecanismos de control y evaluación operacional.

CONTRATOS 2012 FRECUENCIA Y REGULARIDAD

En el marco de los contratos suscritos bajo el modelo vigente desde 2012, el cumplimiento de la frecuencia y regularidad de los servicios se evalúa mediante **dos indicadores clave,** orientados a proteger la experiencia de viaje de las personas usuarias y a asegurar la correcta ejecución del PO.

Índice de Cumplimiento de Frecuencia (ICF)
El Índice de Cumplimiento de Frecuencia mide el grado en que las empresas operadoras cumplen con la cantidad de expediciones programadas. Este indicador se obtiene al comparar:

- El número de **expediciones efectivamente realizadas** por el concesionario, y
- El número de **expediciones planificadas** en el Programa de Operación.

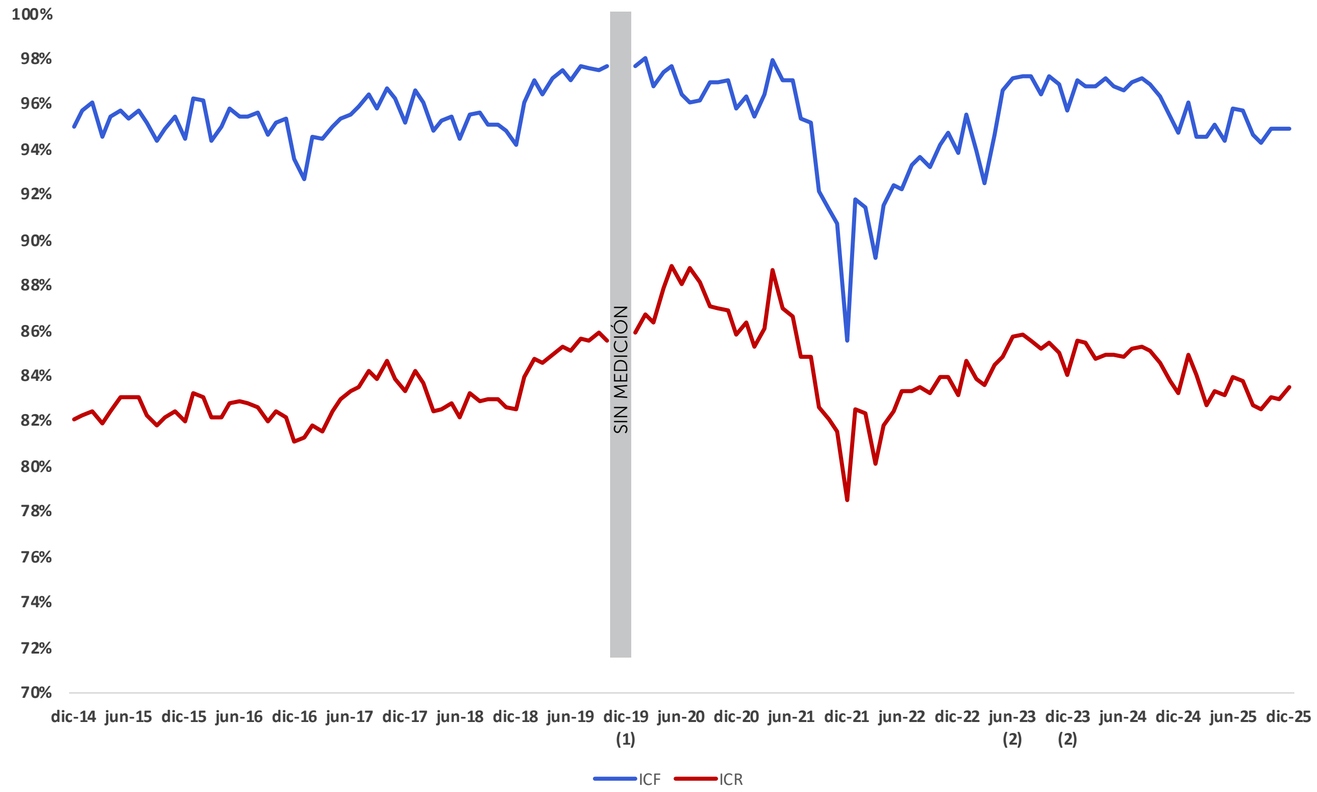
El objetivo del ICF es evitar aumentos indebidos en los tiempos de espera de las personas usuarias, asegurando que la cantidad de buses en circulación se mantenga en los niveles comprometidos contractualmente.

Índice de Cumplimiento de Regularidad (ICR-I)
El Índice de Cumplimiento de Regularidad evalúa la confiabilidad temporal del servicio, midiendo la relación entre los intervalos que se encuentran dentro del rango de tiempo aceptable[1] y los intervalos programados[2].
Este indicador se calcula a partir de la comparación entre:

- Los **intervalos reales entre buses,** medidos en el punto de inicio y en puntos de control definidos a lo largo de la ruta, y
- Los **intervalos establecidos en el Programa de Operación,** considerando las desviaciones permitidas.

El propósito del ICR-I es **evitar que las personas usuarias enfrenten esperas excesivas o irregulares,** producto de atrasos, adelantamientos o incumplimientos en la programación de los servicios. De esta forma, se promueve una operación más predecible, ordenada y confiable, contribuyendo a mejorar la percepción de calidad del Sistema.

GRÁFICO 5 | EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE FRECUENCIA Y REGULARIDAD | 2012 – 2025



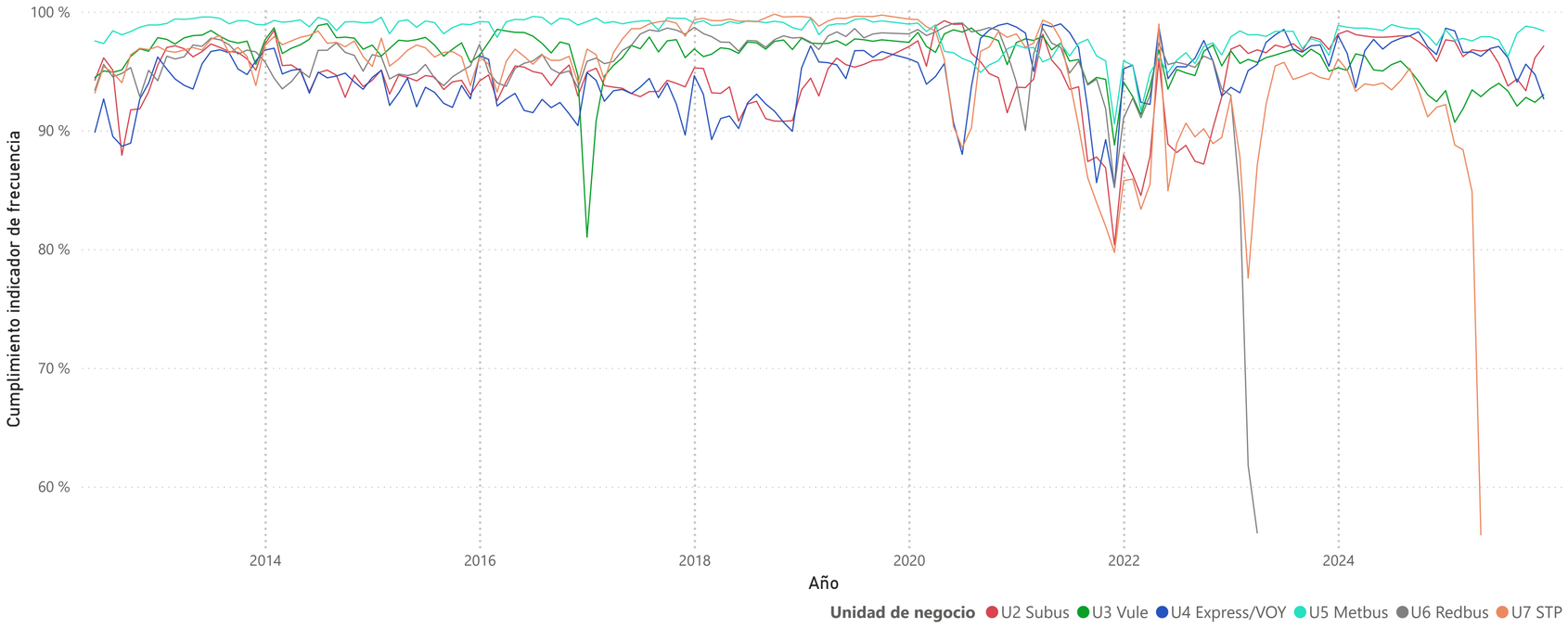
1 Tiempo aceptable: Corresponde a la suma entre el intervalo programado y su holgura, para cada servicio-sentido-periodo.
2 Intervalo programado: corresponde al intervalo de tiempo programado entre dos buses del mismo servicio-sentido-periodo.

En 2025, el ICF del Sistema alcanzó un promedio del cumplimiento del 95%. Por su parte, el ICR presentó un cumplimiento del 83,4%, manteniéndose cercano al 84,8% obtenido en 2024. Ver en anexos las tablas A12 y A13.

Respecto al desempeño de las empresas operadoras, medidas por el indicador de frecuencia Metbus fue la empresa con el cumplimiento más alto del Sistema, con un 97,87%, seguido por Voy Santiago con un cumplimiento del 96,13% y, por último, STP con un 84,7%. Ver en anexos la tabla A13.

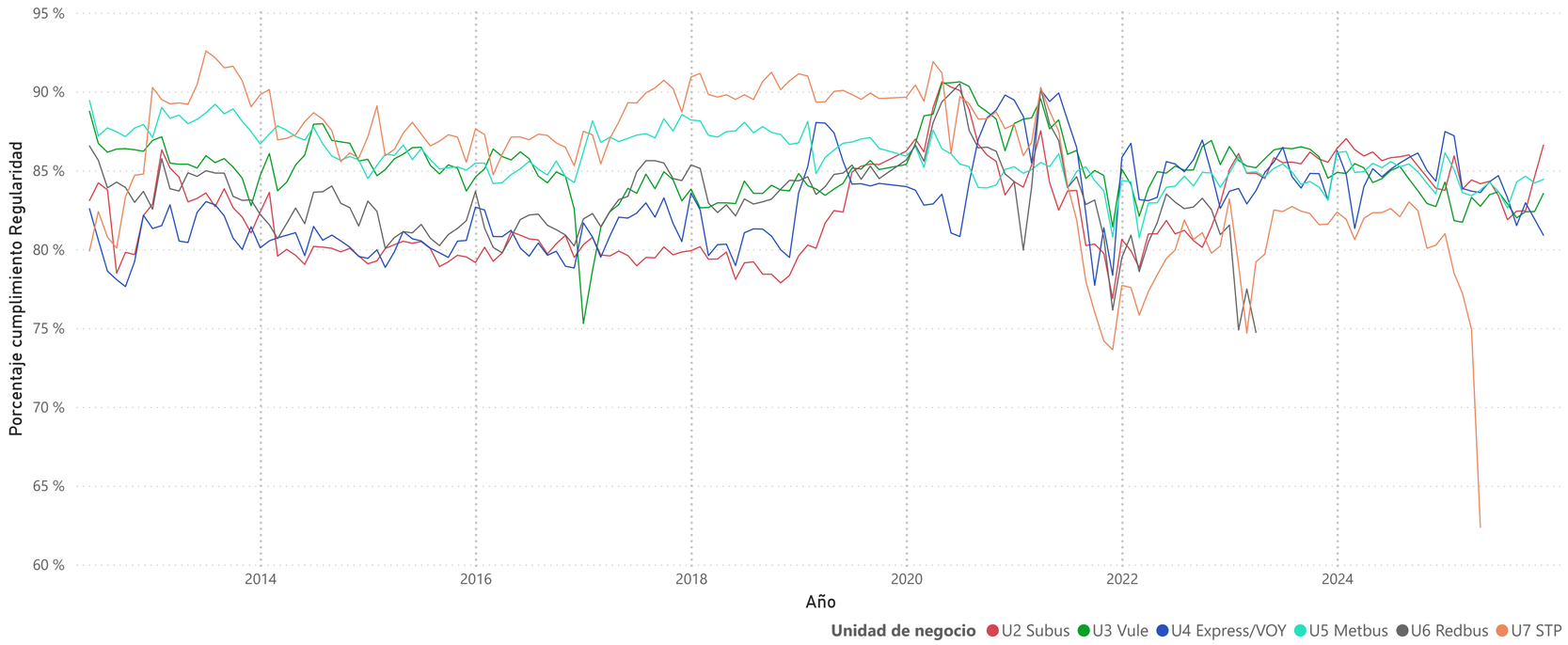
Es importante señalar que las caídas presentadas en el gráfico 6 corresponden a los meses en donde Redbus y STP dejaron de prestar servicios.

GRÁFICO 6 | EVOLUCIÓN MENSUAL DEL INDICADOR DE FRECUENCIA, POR UNIDAD DE NEGOCIO | 2012 – 2025



En cuanto a la regularidad de los servicios, Metbus fue la empresa con el cumplimiento más alto del Sistema, con un 84,14%, seguido por Subus con un cumplimiento del 83,8% y, por último, STP con un 77%. Ver en anexos la tabla A12.

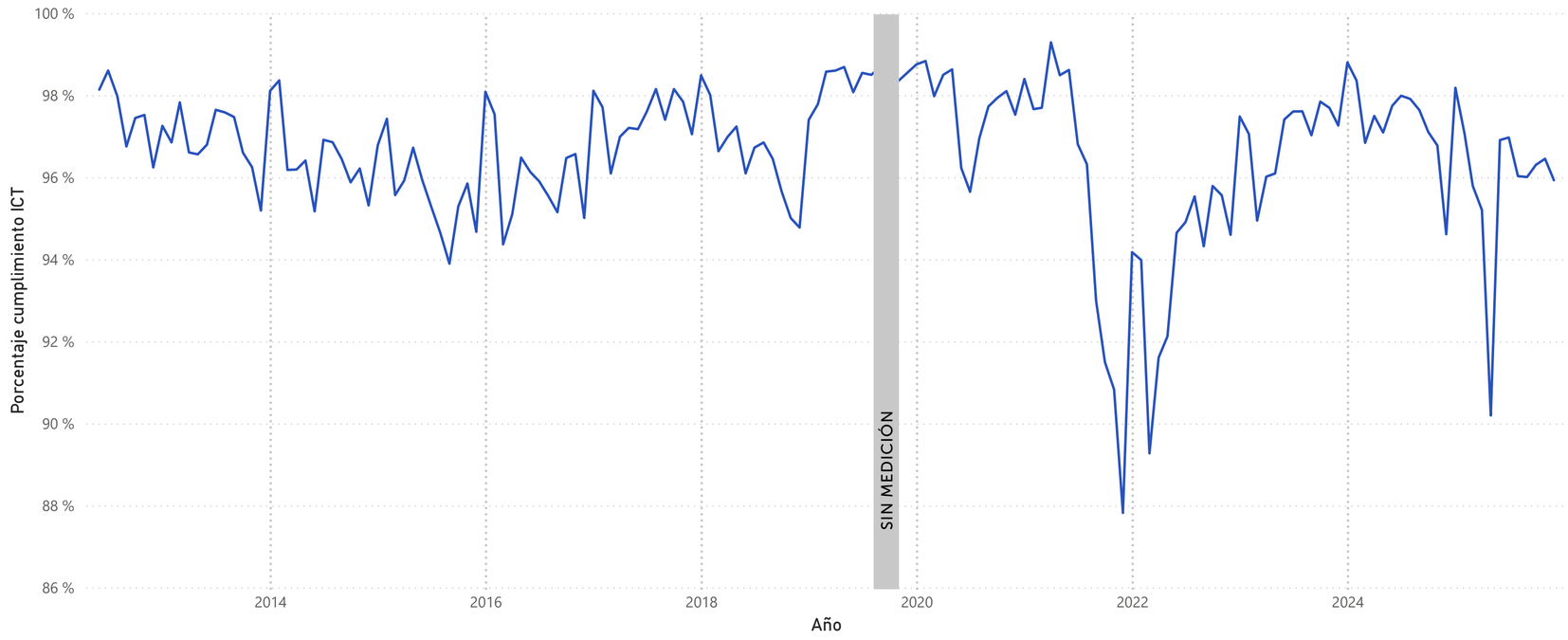
GRÁFICO 7 | EVOLUCIÓN MENSUAL DEL INDICADOR DE REGULARIDAD, POR UNIDAD DE NEGOCIO | 2012 – 2025



CAPACIDAD DE TRANSPORTE

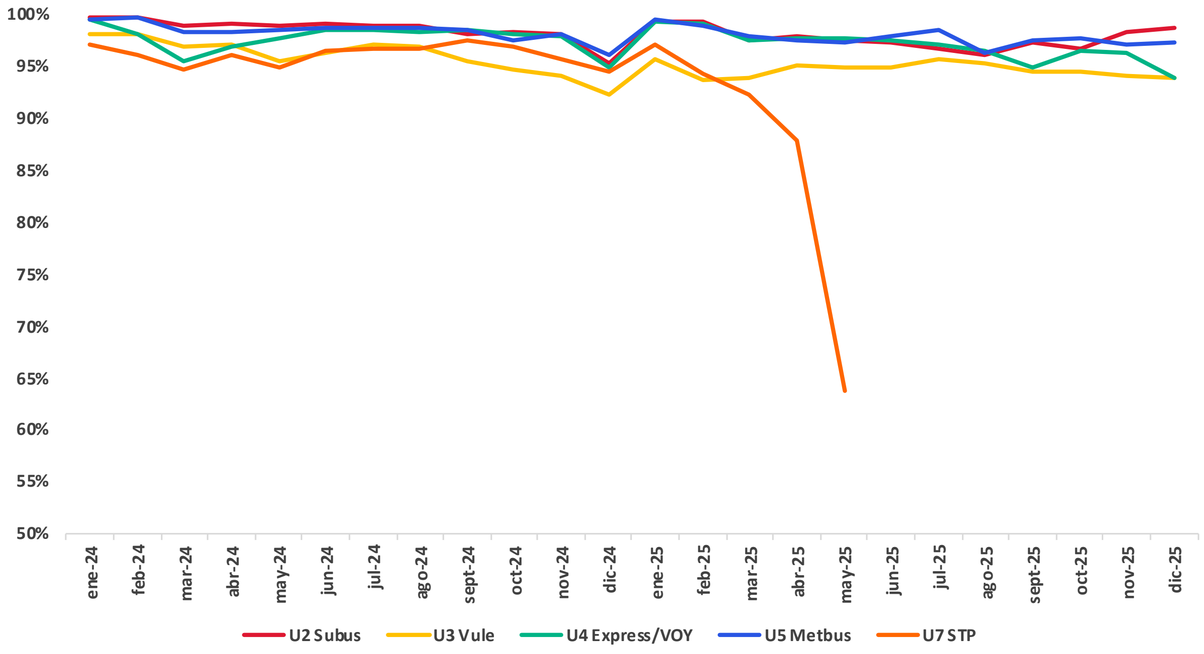
El Índice de Cumplimiento de la Capacidad de Transporte (ICT) compara las plazas-kilómetro efectivamente prestadas por las empresas prestadoras de servicios con las plazas-kilómetro planificadas. Con base en este índice se calculan los kilómetros efectivos y oportunamente prestados, considerados para el pago de kilómetros recorridos a cada prestador de servicios. Las variables más significativas de la fórmula de cálculo de este indicador son la velocidad y el cumplimiento de la frecuencia.

GRÁFICO 8 | EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE (ICT) 2012 – 2025



Durante el año 2025, el operador con mejor cumplimiento en este índice fue la Empresa Metbus, con un 97,8% de ICT promedio anual, seguido por Subus con un 97,7%. Por otro lado, STP presentó el menor valor de capacidad de transporte del año, con un 87% promedio para 2025.

GRÁFICO 9 | EVOLUCIÓN MENSUAL DEL ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE (ICT) POR UNIDAD DE NEGOCIO | 2025



CONTRATOS 2021

Indicador De Frecuencia – Plazas

En el marco del nuevo modelo de concesión implementado a partir de 2021, el Sistema Red incorporó un **enfoque más integral de medición del desempeño operacional**, avanzando desde el control exclusivo de la frecuencia hacia la evaluación conjunta de la frecuencia y la capacidad efectiva de transporte ofrecida a las personas usuarias.

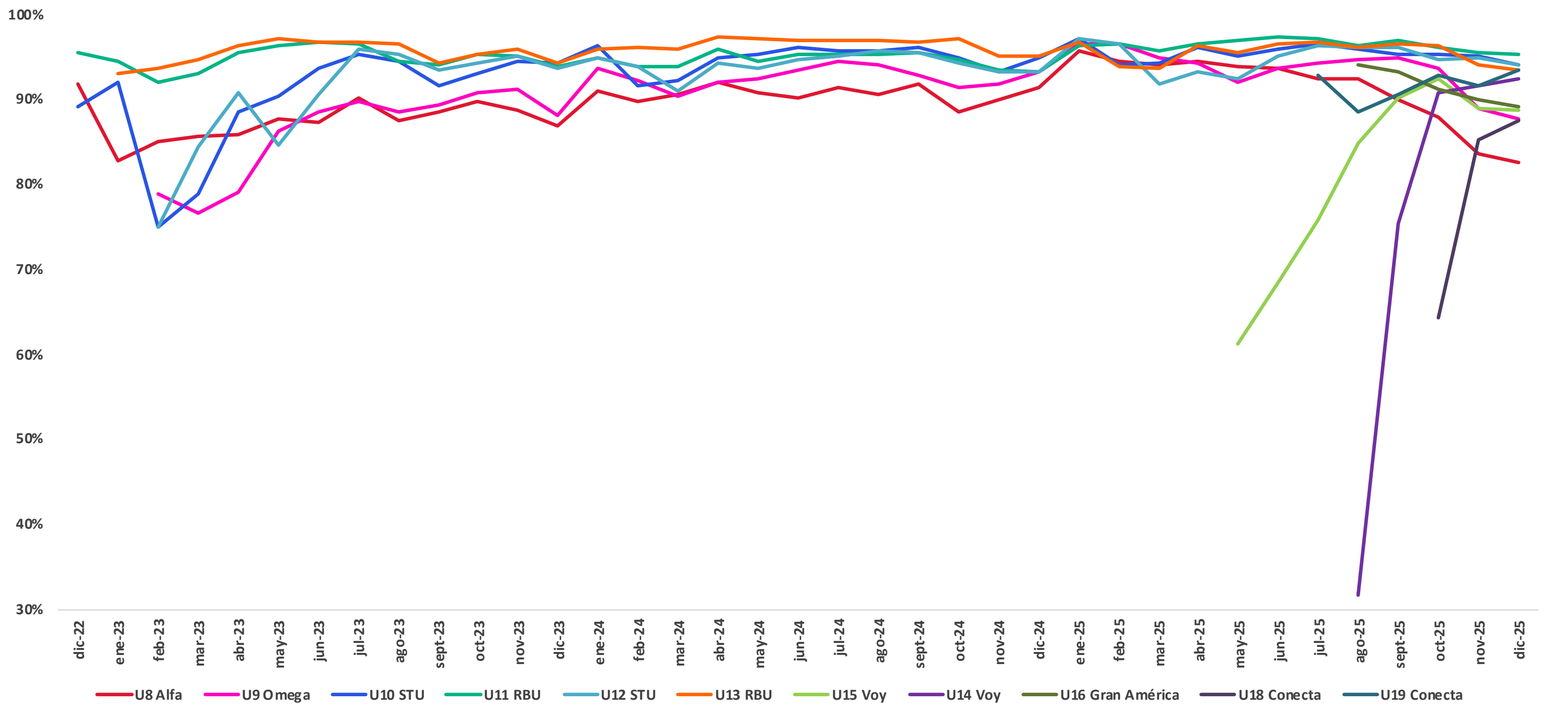
Este cambio responde a la necesidad de alinear la operación real del Sistema con la demanda, asegurando no solo el cumplimiento de los despachos programados, sino también que estos se realicen con la capacidad adecuada para absorber los flujos de pasajeros en cada servicio, sentido y período horario.

Entre diciembre 2022 y mayo 2023, con el inicio de operación de los nuevos concesionarios, el indicador presentó grandes variaciones. Sin embargo, a partir del segundo semestre de 2023, alcanzó una mayor estabilidad, manteniéndose por encima del 92% desde entonces salvo los meses de 2025 en donde se fueron incorporando nuevos concesionarios al Sistema.

De acuerdo a los resultados preliminares presentados en el gráfico 10, la empresa operadora con mejor desempeño en 2025 fue U11 - RBU, empresa que obtuvo un 96,4% de cumplimiento promedio durante el año, seguido por U13 – RBU con un 95,57%. Por el contrario, la empresa con el indicador más bajo fue U14 Voy con un 76,3% promedio en el año respectivamente.

Nota: Cabe señalar que las unidades 14, 15, 16, 18 y 19 señaladas en el gráfico iniciaron su operación durante 2025, en el marco del proceso de implementación de las bases de licitación dos.

GRÁFICO 10 | EVOLUCIÓN MENSUAL DEL INDICADOR DE FRECUENCIA - PLAZAS, POR UNIDAD DE SERVICIO | 2022 – 2025



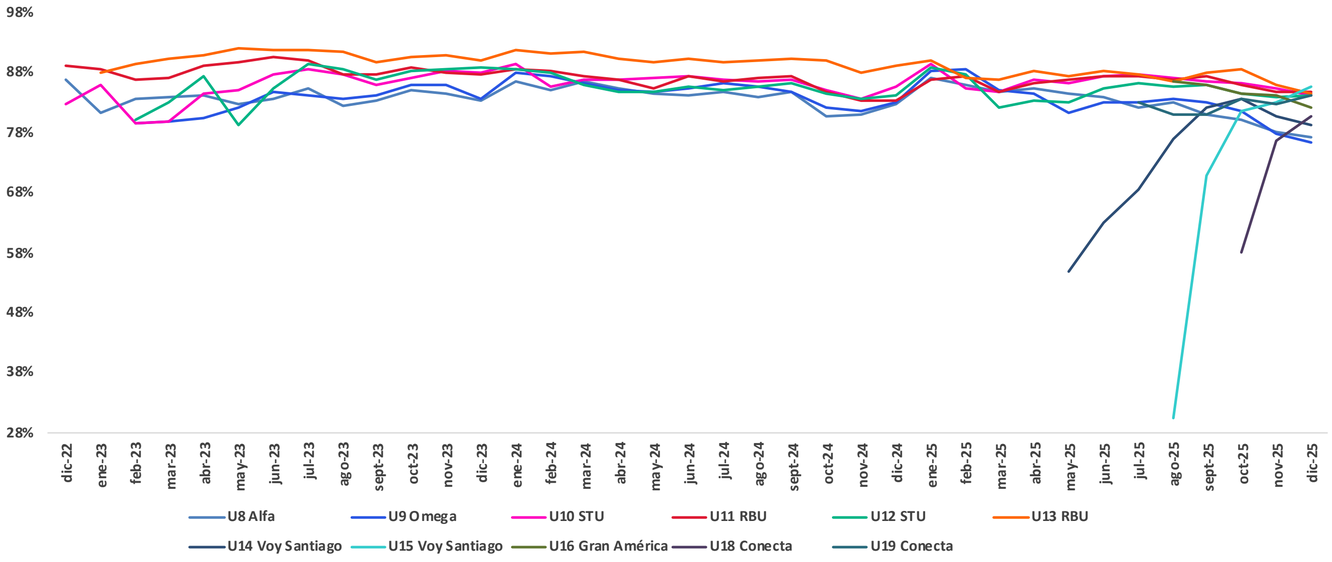
Indicador De Espera

El indicador de espera busca medir y resguardar el impacto de la regularidad del operador en el tiempo de espera de los usuarios. Mide el tiempo de espera real a lo largo de toda la ruta y luego lo compara con un tiempo de espera aceptable, que incorpora atributos de cada servicio, como el largo de este y la frecuencia de los despachos en el periodo. Un indicador del noventa por ciento (90%) significa que un 90% corresponde al tiempo de espera en condiciones ideales y el otro 10% corresponde al tiempo que las personas esperaron por sobre lo ideal.

A diferencia del ICFP, un buen desempeño de este indicador se traduce en un incentivo económico adicional para el concesionario, generando un interés en brindar un servicio con bajos tiempos de espera para las personas usuarias.

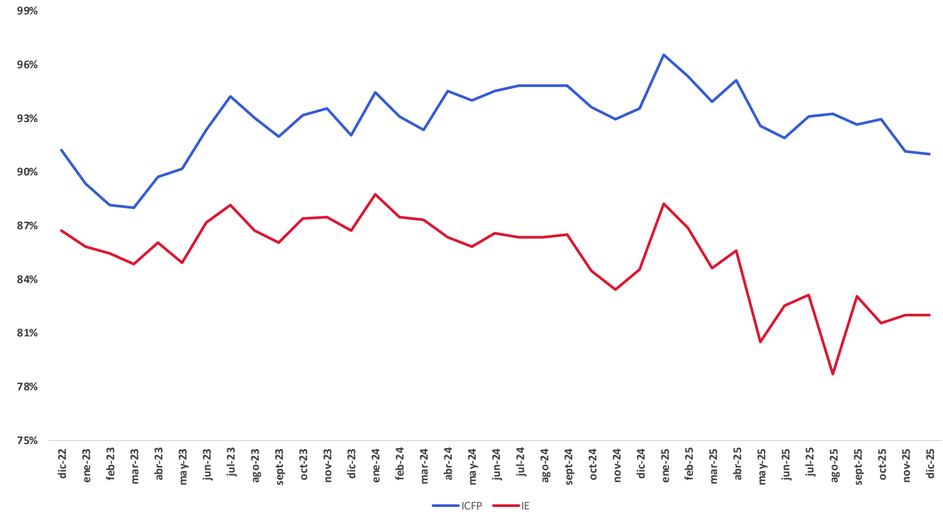
En cuanto al indicador de espera, U13 – RBU fue el operador con el mejor tiempo de espera del Sistema, con un 87,31% promedio durante el año, seguido por U10 - STU con un 86,32%. En la parte baja del cuadro está U15 Voy con un 70,2%.

GRÁFICO 11 | EVOLUCIÓN MENSUAL DEL INDICADOR DE ESPERA, POR UNIDAD DE SERVICIO | 2022 – 2025



Nota: Cabe señalar que las unidades 14, 15, 16, 18 y 19 señaladas en el gráfico iniciaron su operación durante 2025, en el marco del proceso de implementación de las bases de licitación dos.

GRÁFICO 12 | EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE FRECUENCIA PLAZAS (ICFP) Y ESPERA (IE) | 2022 – 2025



VELOCIDAD DE LOS VEHÍCULOS EN SUPERFICIE

La velocidad es un elemento determinante en el desempeño operacional de los buses. Cuando los buses transitan a mayor velocidad, es posible observar situaciones ideales en la operación de transporte público: los usuarios perciben menores tiempos de viaje y de espera; aumenta la certeza de la operación de frecuencias programadas y, con ello, la regularidad de los servicios; y los costos de operación del Sistema tienden a reducirse.

Por eso, es altamente deseable aumentar y/o consolidar estrategias que aseguren una alta velocidad en la operación de buses, como el reforzamiento de la red de vías prioritarias para buses y vehículos de emergencia.

Para determinar la velocidad de los buses que circulan en la ciudad se recurre a los registros de posicionamiento GPS que poseen los vehículos, y para obtener la velocidad media del Sistema, se calcula dividiendo la suma de las distancias recorridas y la suma de los tiempos de viaje de todos los buses que hacen recorridos comerciales en la ciudad.

La Tabla 33 presenta la velocidad media de los servicios de buses en día laboral en 2025.

A partir de 2021 se ha producido una disminución en las velocidades de operación de los buses en comparación a lo que había ocurrido en 2020, durante la pandemia, cuando se produjeron velocidades relativamente altas. En temporada normal (marzo a diciembre, sin considerar julio) las velocidades alcanzan valores levemente inferiores a los de 2024.

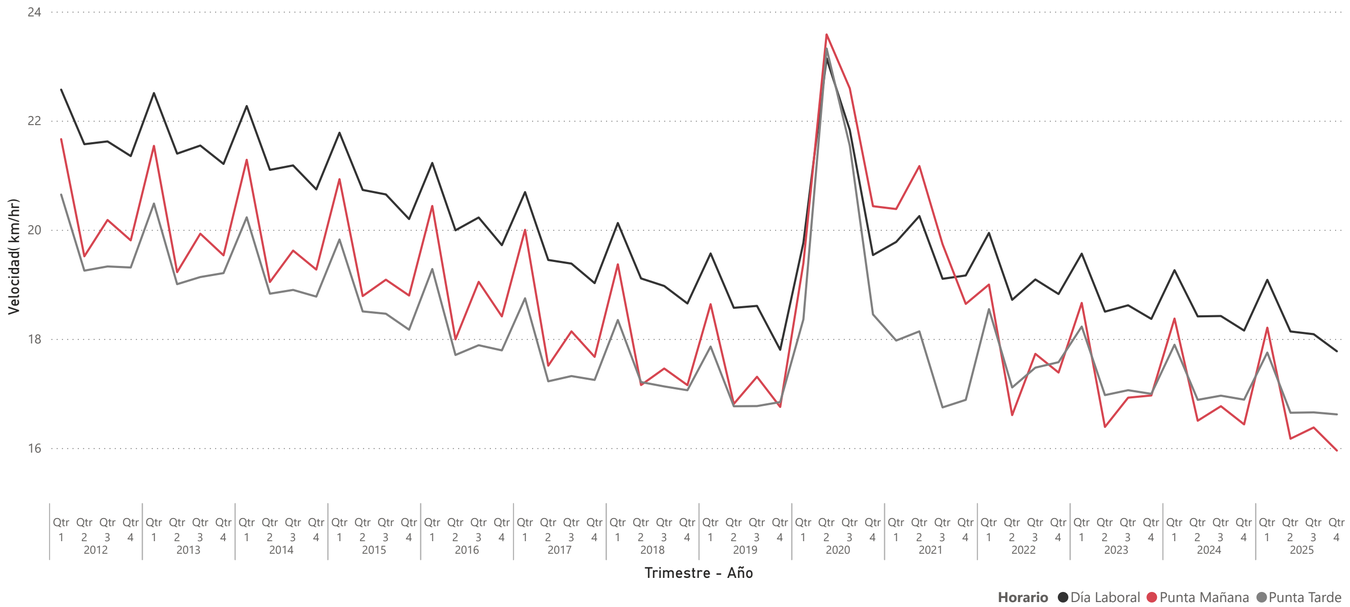
La evolución anual de velocidades de los servicios de buses en día laboral se muestra en el gráfico 13.

TABLA 33 | VELOCIDAD MEDIA DE LOS SERVICIOS DE BUSES EN DÍA LABORAL | 2025

	Día Laboral	Punta Mañana	Punta Tarde
Velocidad Promedio (km/hr)	17,97	16,04	16,66

De marzo a diciembre (excluyendo julio)

GRÁFICO 13 | EVOLUTIVO DE VELOCIDAD MEDIA DE LOS SERVICIOS DE BUSES EN DÍA LABORAL | 2012 – 2025



ATENCIÓN AL USUARIO

El Indicador de Calidad de Atención al Usuario (ICA) evalúa el nivel de cumplimiento de los estándares de atención brindados a las personas usuarias. Su cálculo se basa en un conjunto de atributos que reflejan dimensiones clave de la experiencia de viaje, tales como la conducción y el comportamiento del personal de conducción, la correcta aplicación del Manual de Normas Gráficas vigente y la adecuada provisión de información a los usuarios, tanto a través de letreros fijos como variables.

La medición del ICA se realiza de manera mensual mediante la metodología de pasajeros incógnitos, considerando una muestra aleatoria equivalente al 25% de la flota de cada empresa operadora. Actualmente, este indicador se aplica en el marco de dos modalidades contractuales vigentes, que presentan diferencias metodológicas: la primera, correspondiente a los contratos UN, en aplicación desde el año 2012, y la segunda, asociada a los contratos US, vigente desde 2022. El detalle metodológico comparado se presenta en el Anexo, Tabla A17.

Durante el período se realizaron 21.212 procesos de levantamiento de información ICA, evaluando atributos tales como señalización interior, condiciones de conducción, visibilidad de la leyenda "Informaciones y Reclamos" y funcionamiento del velocímetro.

El ICA mide el nivel de prestación de las empresas operadoras durante la operación del bus en los respectivos servicios. Para el caso de las Unidades de Negocio, el 2025 mantiene un resultado constante del indicador en torno a 89%. En cuanto a las Unidades de Servicio, su promedio anual es aproximadamente un 88%, lo que se explica por el descenso de los resultados durante los meses de verano.

TABLA 34 I ICA PARA UN Y US 2022 - 2025

AÑO	ICA UN	ICA RUTA
2022	83,8%	63%
2023	86,8%	80,7%
2024	87,4%	85,8%
2025	88,8%	88,1%

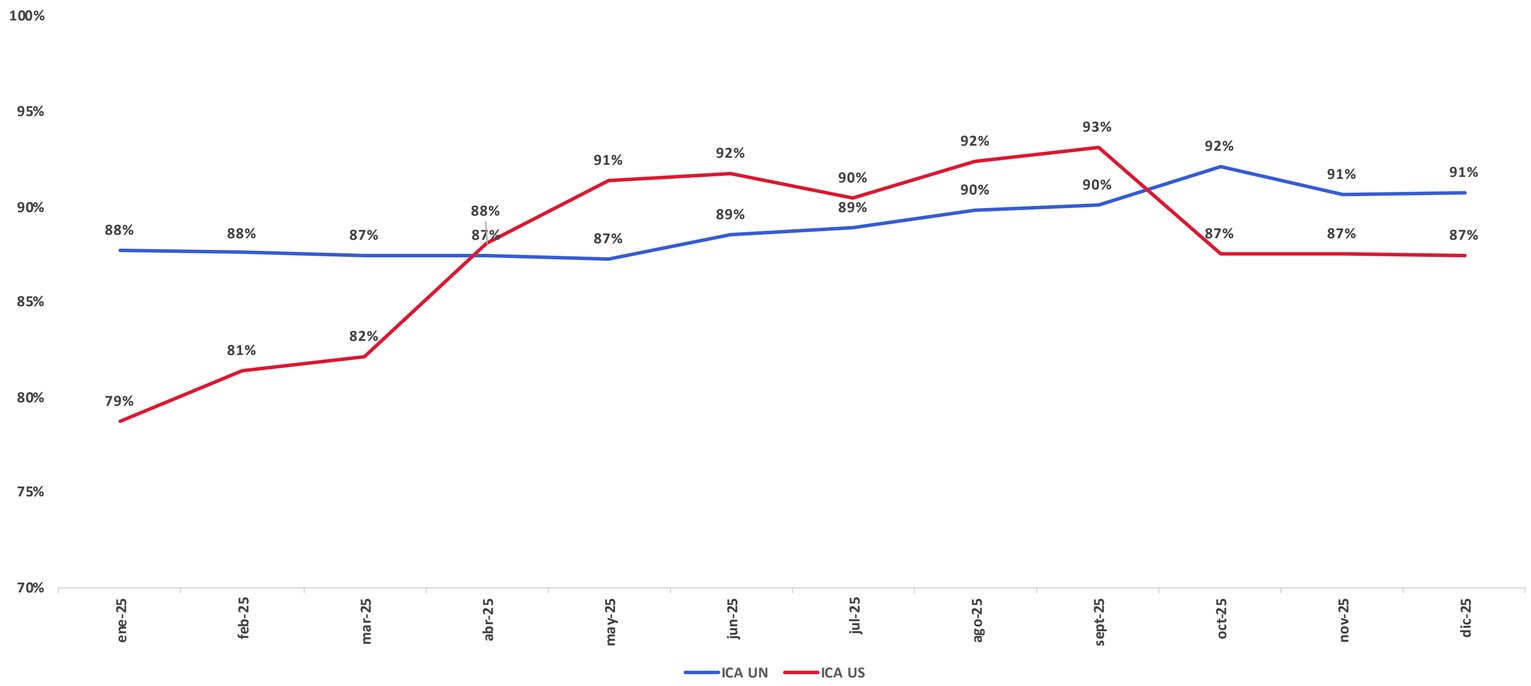
ICA Ruta
Indicador contractual aplicado mediante controles aleatorios a buses en servicio comercial, evaluando 13 atributos de calidad y seguridad. Se fiscalizaron 9.403 buses, obteniendo niveles de cumplimiento de:

- Conducción: 93,4%.
- Letreros electrónicos: 95,77%.
- Wifi: 53,1%.
- Aire acondicionado: 34,4%.

ICA Terminal
Indicador contractual que evalúa 5 atributos de calidad y limpieza en buses en servicio, a través de un control aleatorio de buses. Se controlaron 9.642 buses, alcanzando niveles de cumplimiento de:

- Puertos USB: 93,4%.
- Letreros electrónicos: 96,1%.
- Limpieza interior: 87,1%.

GRÁFICO 14 | EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO (ICA) | 2025



CALIDAD DE SERVICIO DE LOS OPERADORES DE BUSES

El DTPM publica trimestralmente el "Ranking de Calidad de Servicio de las Empresas Operadoras del Sistema de Transporte Público", que tiene como objeto dar a conocer los resultados de las mediciones, la evolución y el grado de cumplimiento de las Unidades de Negocio y de las Unidades de Servicio, respecto de los indicadores asociados a Frecuencia y Regularidad, que son las variables de mayor impacto en la calidad de servicio entregada a usuarias y usuarios.

En relación con las Unidades de Negocio, la Tabla 35 muestra el ranking del indicador de frecuencia (ICF) y del indicador de regularidad (ICR-i) medidos para el día completo durante el año 2025. Los resultados revelan que el ICF se ubicó en el rango comprendido entre un 97,27% y un 93,16%, con METBUS en la primera posición. Por su parte, el ICR-i osciló entre un 83,47% y un 82,62%, siendo METBUS también la empresa mejor posicionada al ser evaluada con este indicador.

En cuanto a las Unidades de Servicio, la Tabla 36 presenta los resultados de los indicadores de espera (IE) y de cumplimiento de frecuencias y plazas (ICFP) para el día completo durante enero y septiembre de 2025. RBU U13 encabeza el ranking con un cumplimiento del 88,53% en IE, mientras que la empresa con mejor desempeño operacional, visto a partir de ICFP es U11 RBU con un 96,80'% en ICFP. En contraste, la empresa U14 Voy, ocupa la última posición en ambos indicadores, registrando un desempeño del 61,54% en IE y del 73,35% en ICFP.

TABLA 35 | RESULTADO DE INDICADORES DE FRECUENCIA Y REGULARIDAD POR DÍA COMPLETO | JULIO - SEPTIEMBRE 2025

Promedio ICF		Promedio ICR-I	
Empresa	%	Empresa	%
Metbus	97,27	Subus	83,47
Voy Santiago	95,79	Voy Santiago	83,21
Subus	94.70	Vule	82,89
Vule	93,16	Subus	82,67

Fuente: "Ranking N°53 de Calidad de Servicio de Empresas Operadoras del Sistema de Transporte Público" (Tercer Trimestre 2025). Información disponible hasta Febrero de 2026.

TABLA 36 | RESULTADO DE INDICADORES IE Y ICFP POR DÍA COMPLETO | JULIO - SEPTIEMBRE 2025

Promedio IE		Promedio ICFP	
Unidad de Servicio	%	Unidad de Servicio	%
U13 - RBU	88,53	U11 - RBU	96,8
U11 - RBU	84,74	U13 - RBU	96,45
U10 - STU	84,38	U12 - STU	96,13
U12 - STU	84,41	U10 - STU	95,99
U9 - Metropol Omega	82,64	U9 - Metropol Omega	94,65
U16 - Gran América	82,34	U16 - Gran América	93,53
U8 - Metropol Alfa	79,53	U8 - Metropol Alfa	91,64
U19 - Conecta	76,53	U19 - Conecta	89,92
U14 - Voy Santiago	73,55	U14 - Voy Santiago	83,4
U15 -Voy Santiago	61,54	U15 -Voy Santiago	73,35

Fuente: "Ranking N°53 de Calidad de Servicio de Empresas Operadoras del Sistema de Transporte Público" (Tercer Trimestre 2025). Información disponible hasta Febrero de 2026.

MANTENIMIENTO DE BUSES

El control del mantenimiento de los buses constituye un pilar fundamental para la seguridad, calidad y confiabilidad de la flota del Sistema, en tanto permite preservar las condiciones técnicas de la flota durante todo su ciclo de vida, reducir fallas en servicio y mejorar la experiencia de viaje de las personas usuarias.

En este contexto, el DTPM dispone de mecanismos sistemáticos de control, fiscalización y seguimiento, orientados a verificar el cumplimiento de los estándares de mantenimiento preventivo, calidad, seguridad y conservación establecidos en los contratos de concesión. Estas funciones son desarrolladas por la Coordinación de Mantenimiento y Seguridad de la Flota (CMSF), encargada de supervisar el estado de los buses del Sistema, resguardando la confiabilidad y calidad del servicio para entregar una operación eficiente, cómoda y segura para personas usuarias y conductoras.

MECANISMOS DE CONTROL DEL MANTENIMIENTO, CALIDAD Y SEGURIDAD DE FLOTA

La CMSF realiza controles permanentes, fiscalizaciones en terreno y seguimientos periódicos -in situ- a toda la flota, tanto en buses en servicio como en terminales y centros especializados, con el objetivo de asegurar el correcto mantenimiento preventivo de chasis, carrocería y sistemas críticos, así como el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad para personas usuarias y conductores(as).

Adicionalmente, se exige que todos los buses cuenten con su documentación técnica vigente, incluyendo certificados de revisión técnica y de emisiones, emitidos por las Plantas de Revisión Técnica correspondientes.

Durante el año 2025, se realizaron 139.093 procesos de fiscalización de buses en:

- Vías públicas, durante la prestación del servicio.
- Terminales de buses.
- Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV) [3].
- Procesos de certificación con empresas externas calificadas.

A continuación, se presenta la evolución de los procesos de fiscalización en el periodo 2022-2025.

TABLA 37 | EVOLUCIÓN PROCESOS DE FISCALIZACIÓN | 2022 - 2025

AÑO	PROCESO DE FISCALIZACIÓN
2022	67.843
2023	107.006
2024	132.398
2025	139.093

3 El centro de Control y Certificación Vehicular, conocido como 3CV, es un programa del MTT que controla el cumplimiento de la normativa vigente.

Indicador De Calidad De Los Vehículos (IVC)

El Indicador de Calidad de los Vehículos (ICV) es un mecanismo contractual que aplica a las Unidades de Negocio U2, U3, U4 y U5, y evalúa 21 atributos asociados a condiciones mecánicas, conservación, limpieza y seguridad.

La medición se realiza de forma periódica en terminales de buses, previo al inicio del servicio comercial, sobre una muestra aleatoria mínima del 14% de la flota de cada operador, calculándose mensualmente. En caso de incumplimientos, se aplican las sanciones establecidas contractualmente.

Hasta el 31 de diciembre de 2025, se efectuaron 6.993 controles, de los cuales:

- 2.575 correspondieron a buses estándar Transantiago (84,6% de cumplimiento).
- 4.418 a buses estándar Red (91,3% de cumplimiento).
- El cumplimiento promedio del Sistema alcanzó un 89,3%.

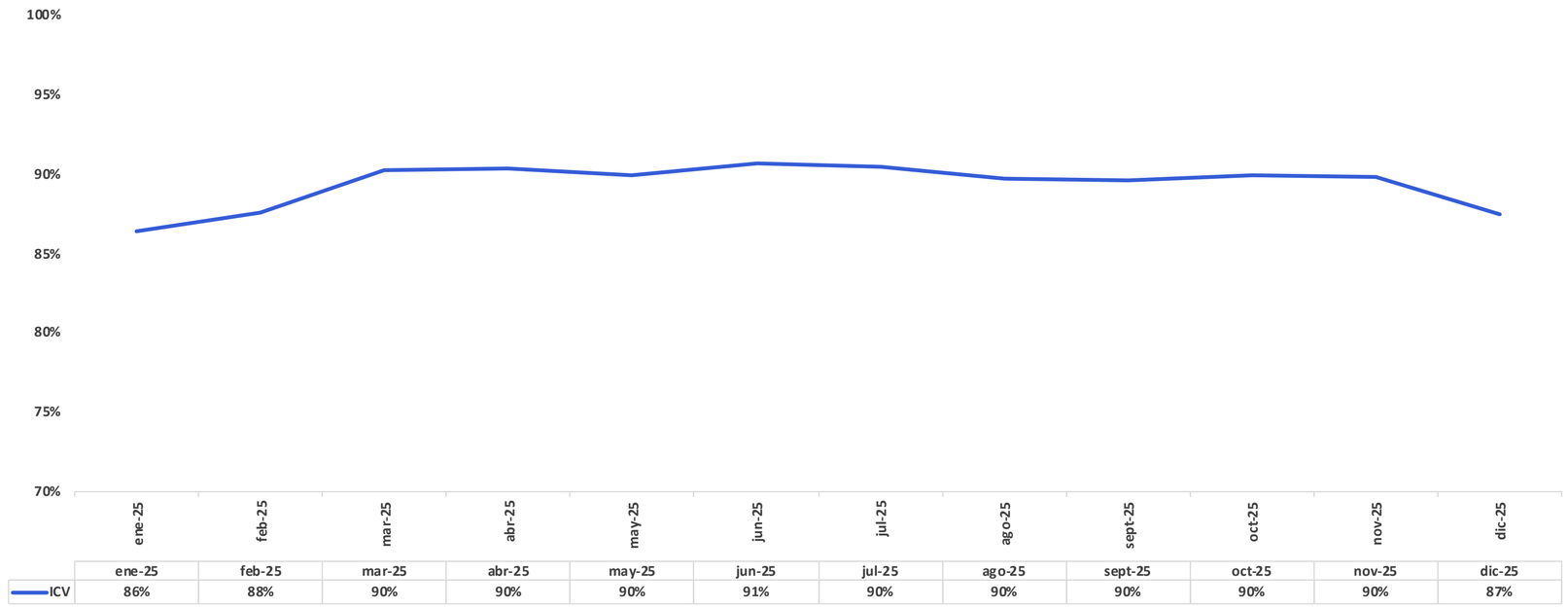
Los atributos mejor evaluados, con niveles superiores al 98%, fueron:

- El sistema de bloqueo automático de puertas funciona de manera correcta
- Funcionamiento del freno de estacionamiento.
- La cabina del conductor está en óptimas condiciones
- Inexistencia de derrames o pérdidas de fluidos.

Los atributos con menor nivel de cumplimiento correspondieron a:

- Estado de la carrocería exterior (60,2%).
- El vehículo se encuentra limpio y seco (76,71%)

GRÁFICO 15 | EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE LOS VEHÍCULOS (ICV) | 2025



	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sept-25	oct-25	nov-25	dic-25
ICV	86%	88%	90%	90%	90%	91%	90%	90%	90%	90%	90%	87%

Fiscalización de buses en servicio y tasa de rechazo
Con apoyo del Programa Nacional de Fiscalización (PNF), se fiscalizaron 28.636 buses en servicio, cursándose:

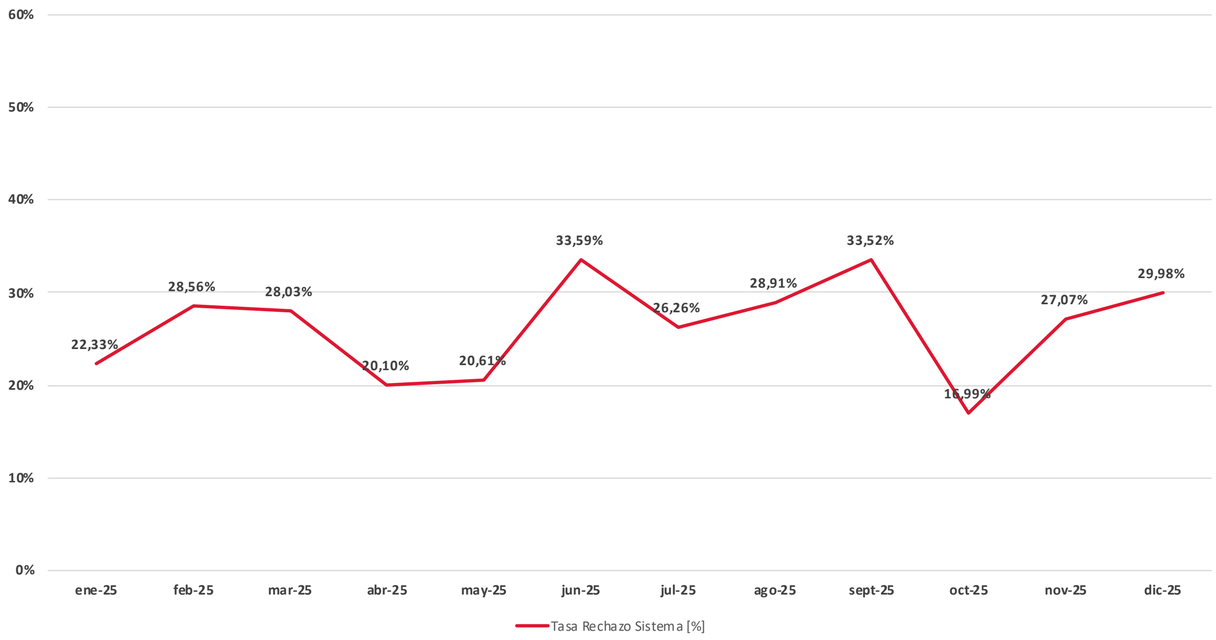
- 7.415 infracciones.
- 36.988 desperfectos o incumplimientos, informados a los Juzgados de Policía Local.

Producto de estos controles, 22 buses fueron retirados a corrales municipales por incumplir condiciones técnicas o de emisiones conforme a la normativa vigente.

La tasa de rechazo alcanzó un 25,89%, disminuyendo en dos puntos porcentuales respecto de 2024 (28,33%). Actualmente, uno de cada tres buses es multado en servicio, lo que representa una mejora sustantiva considerando que antes de 2019 cerca del 90% de los buses presentaba algún desperfecto sancionable.

El control periódico, seguimiento y gestión, ayudan a minimizar los impactos negativos en la flota, trayendo como consecuencia buses de mejor calidad y seguridad a los usuarios del Sistema de Transporte Público Metropolitano lo que finalmente mejora la experiencia de viaje del usuario.

GRÁFICO 16 | EVOLUCIÓN DE LA TASA DE RECHAZO DE VEHÍCULOS CONTROLADOS | 2025



Revisión de buses en salida a servicio y controles programados

Revisión programada bajo pauta DTPM: Mediante planificación semanal en terminales, se fiscalizaron 14.725 buses, detectándose 6.210 desperfectos. Para el año 2025 se detectó un 31,6% más de falencias respecto al año anterior para aproximadamente la misma cantidad de buses, lo que indica una mejora en los mecanismos de fiscalización y en la efectividad de detección de los inspectores.

Revisión en Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV)

En cumplimiento de los contratos, se fiscalizó trimestralmente hasta el 1% de la flota, totalizando 497 buses, lo que representa un incremento del 116% respecto de 2023. Se evaluaron aspectos de seguridad vial, emisiones, ruido, sistemas de frenos y dirección y eficiencia energética.

Los desperfectos más frecuentes se concentraron en:

- Dispositivos de emergencia (18,1%).
- Iluminación interna (16,1%)
- Sistema de aviso de parada (10,9%).

Los componentes mejor evaluados fueron vidrios y ventanas, rampa para minusválido, asideros y pasamos con tasas inferiores al 2%.

Confiabilidad de la flota

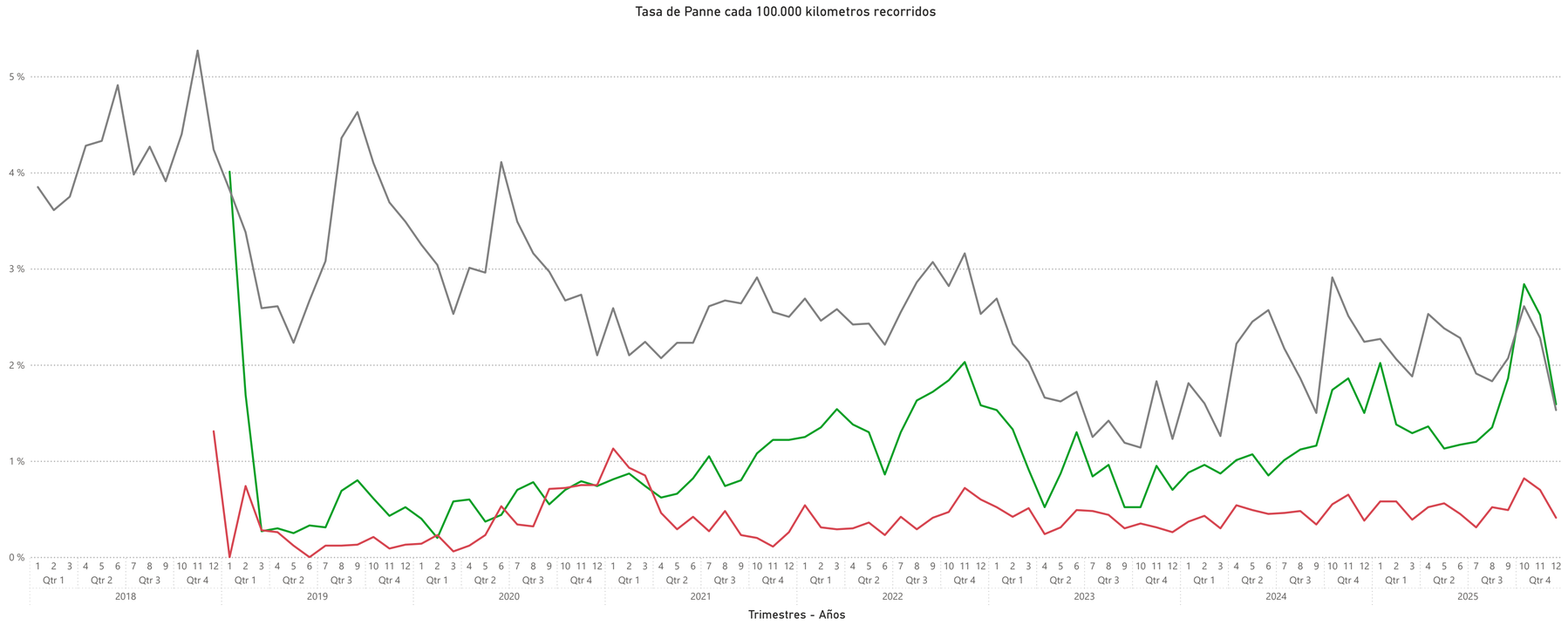
Otro factor relevante para el control del mantenimiento y de calidad de la flota, es la confiabilidad de los buses que se encuentran en servicio. Aquí, la gestión del mantenimiento es evaluada por un indicador y su resultado es la consecuencia de tener un programa preventivo eficaz, controlado y acorde a la operación de la flota que asegure un correcto funcionamiento al momento de prestar un servicio. Las herramientas de control del mantenimiento que se han señalado han provocado que la confiabilidad de la flota de buses del Sistema haya experimentado un avance positivo comparado con años anteriores. El indicador de la confiabilidad de la flota se calcula a partir del número de buses detectados en panne, y que activan los protocolos de contingencias del Centro de Monitoreo de Buses (CMB). Para facilitar las comparaciones, el indicador se normaliza como tasa de panne por cada 100.000 kilómetros recorridos.

Este indicador es muy relevante y permite tener claridad sobre el estado mecánico de los buses.

El análisis por tipo de tecnología evidencia diferencias consistentes en la tasa de pannes cada 100.000 kilómetros de buses eléctricos (BEV) y buses diésel. Durante 2025, los BEV registraron una tasa aproximada de 0,5 significativamente inferior a la observada en los buses diésel, lo que evidencia un mejor comportamiento mecánico y mayor estabilidad en la operación. Esta brecha se explica, en parte, por la arquitectura más simple de los buses eléctricos y por esquemas de mantenimiento más estandarizados y preventivos.

En contraste, mientras la flota diésel de estándar antiguo (Transantiago) presenta una mayor incidencia relativa a la tasa de falla (2,2) asociada al envejecimiento y al desgaste acumulado de sus componentes y, los buses diésel estándar Red alcanzan una tasa de (1,6); los buses eléctricos muestran niveles de confiabilidad más altos y estables, incluso en un contexto de mayor intensidad operativa. En términos agregados, esta menor tasa de pannes se traduce en una mayor disponibilidad efectiva de flota, menos interrupciones del servicio, menos costos para los operadores y una mejora directa.

GRÁFICO 17 | EVOLUCIÓN DE LA CONFIABILIDAD DE LA FLOTA DE BUSES DEL SISTEMA | 2018 – 2025



Limpieza de buses

Con el objeto de mantener altos estándares de calidad en servicio, periódicamente se realizan procesos de control en los buses, revisando el estado de limpieza interior y exterior. Este tipo de control se efectúa en todos los terminales al término de cada recorrido.

El Sistema dispone de una infraestructura heterogénea destinada al lavado de buses, que comprende estaciones automatizadas, semiautomatizadas y manuales, además de áreas de limpieza especializada. En el período analizado se registran 58 estaciones de lavado, con predominio de tecnologías automáticas y semiautomáticas, las cuales representan el 57% de la infraestructura instalada.

En materia de abastecimiento hídrico, los terminales utilizan mayoritariamente la red sanitaria como fuente principal, complementándola en algunos casos con sistemas de reutilización vinculados a procesos de recirculación en las propias instalaciones de lavado.

Los sistemas de recirculación, cuya presencia se ha extendido progresivamente en los terminales, permiten reutilizar parte del agua empleada en cada ciclo, reduciendo de manera significativa el consumo por bus. En aquellos terminales que informaron su utilización, los operadores reportan ahorros promedio cercanos al 70%, dependiendo de la tecnología implementada y de la frecuencia de lavado.

Respecto a los procesos de fiscalización asociados a limpieza de buses, sereportó lo siguiente:

En 2022 fueron fiscalizados 6.361 buses de manera aleatoria en cada uno de los 70 terminales con un 90,71% de cumplimiento en su zona interior y un 97,11% la zona exterior del bus.

En 2023 se fiscalizaron 5.840 buses de manera aleatoria en cada uno de los 70 terminales con un cumplimiento de un 93% para buses con estándar Transantiago y un 97% para buses con estándar RED. Estos controles también se efectúan para buses en servicio, donde el cumplimiento es de un 82,24%.

En 2024 se fiscalizaron 8.072 buses de manera aleatoria en cada uno de los 70 terminales con un cumplimiento de un 72% para buses con estándar Transantiago y un 83% para buses con estándar Red. Estos controles también se efectúan para buses en servicio, donde el cumplimiento es de un 79,0%

En 2025, se fiscalizaron 16.635 buses de manera aleatoria 70 terminales con un cumplimiento de un 70% para buses con estándar Transantiago y un 76% para buses con estándar Red.

Certificación de flota

Desde 2023, se incorporó la **certificación obligatoria del mantenimiento** por terceros independientes, que los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo se ejecuten conforme a los estándares contractuales, a las recomendaciones del fabricante y a las exigencias de seguridad y calidad del Sistema.

Este proceso se estructura con tres mecanismos de auditoría que permiten una evaluación integral del mantenimiento de flota:

- **Auditoria Documental:** Tiene por objetivo revisar y constatar que las acciones de mantenimiento preventivo fueron realizadas por el concesionario acorde a los kilómetros recorridos de cada bus y en función de lo establecido en las pautas de mantenimiento recomendadas por el fabricante. Respecto a la cantidad de proceso de certificación, en 2023 se realizaron 113.205 con un cumplimiento del 99.62%; en 2024 se realizaron 30.110 con un cumplimiento de 99.73%; y durante 2025 se realizaron 36.570 procesos de certificación con un cumplimiento del 99.83% para esta obligación.
- **Inspección Técnica:** Su objetivo es revisar la consistencia entre la información obtenida en la auditoria documental y el servicio de mantenimiento realizado in-situ a cada vehículo auditado. Esta actividad es realizada en cada bus por auditores calificados de la empresa certificadora respectiva. Respecto a las inspecciones técnicas, en 2023 se realizaron 59.166 con un cumplimiento del 99.82%; en 2024 se realizaron 5.724 con un cumplimiento del 99.75%; y durante 2025 fueron certificados 6.754 buses lo que asegura que las pautas de mantenimiento han sido efectuadas de manera correcta con un cumplimiento del 95,96%.

- **Revisión del estado General del Bus:** Su objeto es realizar una certificación in-situ en cada bus y en donde son inspeccionados hasta 57 puntos clave en materia de calidad, conservación, seguridad a los usuarios(as) y conductores como también elementos que impacten a la seguridad vial donde circula el bus en la ciudad. Respecto a este proceso, en 2023 se efectuaron 8.546 procesos de auditoria con un cumplimiento del 97,25%; en 2024 efectuaron 13.283 procesos de certificación con un cumplimiento del 98,35%; y durante 2025 se efectuaron 14.071 procesos de certificación con un cumplimiento del 88,93%.

Kilómetros recorridos

Para dar cumplimiento con lo establecido en los contratos de concesión y condiciones de operación respecto al cumplimiento de la vida útil de los buses en función de los kilómetros recorridos por cada bus, se procede mensualmente mediante los sistemas tecnológicos del DTPM que permiten verificar aquellos buses que hayan cumplido su límite de kilometraje en el Sistema de Transporte Público Metropolitano. Hasta diciembre de 2025, 224 buses se encontraban con su vida útil cumplida y de los cuales deberán ser renovado al corto plazo.

Plan de mantenimiento (PMF)

Corresponde a una obligación contractual el cual está establecido en los contratos de 2012, donde cada operador debe cumplir con el mantenimiento preventivo del bus y acorde a lo indicado en las pautas del fabricante tanto para su carrocería como su chasis de cada bus y debe ser centrado en la confiabilidad.

Durante 2023, para la flota del sistema se proyectó la realización de 66.005 pautas de mantenimiento preventivo, de las cuales 53.061 fueron realizadas, 12.495 se tuvieron que reprogramar para el año 2024 ya que los buses no alcanzaron la frecuencia de kilómetros establecidos en las pautas del fabricante y 449 de ellas no fueron realizadas en el periodo respectivo cursándose las debidas sanciones a los operadores respectivos. El cumplimiento para la flota del sistema es de un 99,2%.

Respecto al 2024, para la flota del Sistema se proyectó la realización de 60.140 pautas de mantenimiento preventivo, de las cuales 59.410 fueron realizadas, 643 se tuvieron que reprogramar para el año 2025 ya que los buses no alcanzaron la frecuencia de kilómetros establecidos en las pautas del fabricante y 87 de ellas no fueron realizadas en el periodo respectivo cursándose las debidas sanciones a los operadores respectivos. El cumplimiento para la flota del Sistema es de un 99,8%

Por último, en 2025, se planificaron 47.547 mantenciones preventivas para la flota del Sistema. De este total, en 7.288 casos los buses no alcanzaron la frecuencia de kilómetros establecidos en las pautas del fabricante, dejando un total de 40.259 mantenciones exigibles. De las mantenciones exigibles, se ejecutaron 39.704, lo que representa un nivel de cumplimiento del 98,6%.

Las 555 mantenciones restantes no fueron realizadas pese a que los buses sí alcanzaron la frecuencia de kilómetros establecidos en las pautas del fabricante, motivo por el cual se aplicaron las sanciones correspondientes a los operadores.

OPTIMIZACIÓN ENERGÉTICA Y MODERNIZACIÓN DEL MONITOREO DE LA FLOTA

Durante 2025 se desarrollaron estudios en gestión de carga y telemetría de la flota, orientados a fortalecer la eficiencia energética y la sostenibilidad del sistema, así como a robustecer las capacidades de monitoreo y control operacional.

La gestión de carga es un eje clave para la optimización del uso de la energía eléctrica, permitiendo una planificación más eficiente de la demanda, una mejor utilización de la infraestructura disponible y una mayor continuidad del servicio. Por su parte, la telemetría es una herramienta estratégica para la generación de indicadores de desempeño y alertas tempranas, contribuyendo a mejorar la fiscalización, reforzar la seguridad vial y optimizar la gestión de mantenimiento de la flota.

Estudio de Gestión de Carga

Para diagnosticar la gestión de carga de los buses eléctricos de la flota Red en Santiago, se realizó una investigación que incluyó visitas técnicas a 26 electroterminales, entrevistas con siete operadores y el análisis de datos históricos de una muestra de 400 buses de diversas marcas. El objetivo principal fue caracterizar las estrategias operativas, evaluar el estado de la infraestructura de carga y proponer mejoras que aseguren la eficiencia energética y la sostenibilidad del Sistema.

Uno de los hallazgos centrales es la diversidad en las estrategias de carga, destacando la predominancia de la carga nocturna lenta para aprovechar menores tarifas y proteger la vida útil de las baterías. El informe advierte sobre la necesidad de estandarizar los protocolos de medición del indicador de salud de la batería (SOH), sugiriendo controles mensuales y el uso de modelos de *machine learning* para proyectar su degradación. También se subraya que la gestión eficiente de la potencia en los terminales es clave para evitar sobrecostos por potencia máxima demandada y para reducir el impacto en la red eléctrica general.

Para optimizar la vida útil de las baterías en el Sistema de Transporte Público, el estudio recomienda establecer un monitoreo continuo del estado de carga (SOC) para evitar niveles inferiores al 20% o 30%, reduciendo así el estrés y la degradación de las baterías. Asimismo, sugiere implementar sistemas de gestión inteligente que prioricen cargas nocturnas lentas sobre el uso intensivo de cargadores rápidos para mitigar el deterioro por altas potencias sostenidas. Finalmente, se enfatiza la necesidad de respetar un tiempo de "relajación" o inactividad entre la operación y el inicio de la carga, permitiendo que la temperatura interna se estabilice para evitar el estrés térmico derivado de una conexión inmediata tras el servicio.

Estudio de Telemetría

El proyecto consistió en la implementación de un sistema de telemetría en una muestra de 188 buses diésel y 166 buses eléctricos durante siete meses para monitorear variables operacionales mediante sensores y GPS. El objetivo principal fue transformar estos datos en indicadores y alertas para fortalecer la fiscalización, mejorar la seguridad vial y optimizar el mantenimiento de la flota. Para ello, se aplicó un análisis exploratorio de datos (EDA) que permitió limpiar la información e identificar patrones de consumo, umbrales de alerta y comportamientos anómalos en sistemas críticos como frenos, motores y baterías.

En términos de eficiencia, se observó que el rendimiento de ambos tipos de buses fluctúa según la estacionalidad y el uso de climatización. Los buses diésel alcanzaron su mayor eficiencia en abril y mayo debido a una menor congestión, mientras que su peor rendimiento ocurrió en invierno por el aumento de los tiempos de ralentí para calefacción. Por su parte, los buses eléctricos mostraron su consumo más alto en febrero por el uso de aire acondicionado, logrando su mejor desempeño en junio. Una ventaja destacada de la flota eléctrica es la inexistencia de ralentí y su capacidad de regeneración de energía durante el frenado.

Finalmente, el estudio desarrolló un "Índice de Salud" para calificar el estado de los vehículos, donde la flota eléctrica obtuvo un puntaje promedio de 89,0, considerado un estado bueno. Este índice pondera factores de riesgo, rendimiento y, en el caso de los eléctricos, regeneración. Los hallazgos indican que los buses eléctricos presentan patrones de estabilidad más claros en el mantenimiento preventivo, mientras que los diésel reportan más incidencias críticas en sistemas como la presión de aceite y niveles de AdBlue. Estos resultados sientan las bases para la creación de un futuro centro de monitoreo ministerial.

SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

En materia de seguridad, en el periodo se registra una disminución en incidentes de carácter delictual que alteran la seguridad en el transporte. Entre 2022 y 2025, se reduce la cantidad de quema de buses por vandalismo (de 58 a 11), agresiones a conductores (de 672 a 284) y retención de buses (de 87 a 58). Algunas de las acciones más relevantes en este ámbito se detallan a continuación.

Frente a estos eventos, el DTPM coordinó planes de contingencia focalizados, identificando puntos críticos y articulando acciones preventivas junto a Carabineros de Chile, la Delegación Presidencial y los municipios, con el objetivo de resguardar la seguridad de conductores, conductoras y personas usuarias. En dicha línea, se ha trabajado en la visualización de zonas críticas "Hotspot" reportadas por las empresas operadoras ante la ocurrencia de incidentes de vandalismo recurrente en algún tramo del recorrido o parada. Esto con el objeto de facilitar antecedentes a personal policial para realizar acciones preventivas.

PLAN DE SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

A raíz del "Acuerdo de Seguridad en el Transporte Público" suscrito el 31 de agosto de 2023 por la mesa tripartita de sindicatos de conductores, representantes de empresas operadores y el DTPM, se levanta un diagnóstico y propuestas en materia de seguridad para mejorar las condiciones laborales del personal de conducción. A este insumo se agrega un trabajo previo con Carabineros de Chile, la Delegación Presidencial y empresas operadoras, y el análisis de datos delictuales registrados por CMB y COF, además de un análisis de reclamos de usuarios en la App y callcenter. También, se recopiló experiencia internacional en materia de seguridad en el transporte, y se recogieron experiencias del OBGEM y el Comité de Género de DTPM para dotar de una perspectiva de género el análisis y recomendaciones que dieron pie al Plan de Seguridad en el Transporte Público.

El Plan fue lanzado en 2024 y se articula en cuatro pilares: Seguridad Pública; Infraestructura; Incivilidades en el Transporte Público; Delitos específicos de Género. Su objetivo es otorgar mayor seguridad a conductores y conductoras del sistema, implementar medidas que inhiban la comisión de delitos asociados al transporte público, y mejorar la percepción de seguridad de las personas usuarias, especialmente mujeres. Esto último se debe a datos que consistentemente muestran que las mujeres son quienes más inseguras se sienten en el espacio público, incluyendo todas las etapas de viaje en transporte público (desplazo, espera en parada, trayecto).

Convenio de Colaboración con Carabineros de Chile
En este marco, el DTPM, a través de la Subsecretaría suscribió un Convenio de Colaboración con Carabineros de Chile, fortaleciendo el flujo de información entre el CMB y la institución policial, incluyendo acceso a plataformas de streaming de más de 3.000 buses, permitiendo contar con más 18.000 cámaras recorriendo la ciudad, aportando a la prevención, reacción y coordinación ante incidentes que afectan la continuidad del servicio y la percepción de seguridad del transporte público

Televigilancia en buses
En 2024 se habilitó el sistema de televigilancia con 1.600 buses, permitiendo el monitoreo en tiempo real a través de una plataforma de streaming. El conductor puede solicitar la transmisión en línea ante una emergencia, lo que se transmite a COF y CMB con presencia de Carabineros. Se realizó un protocolo asociado de uso de imágenes y acceso a cámaras. En la actualidad, más de 3.000 buses del Sistema cuentan con cámaras de televigilancia, que habilitan el monitoreo al instante ante situaciones de emergencia y que mejoran las condiciones laborales de los conductores y la experiencia de viaje del usuario.

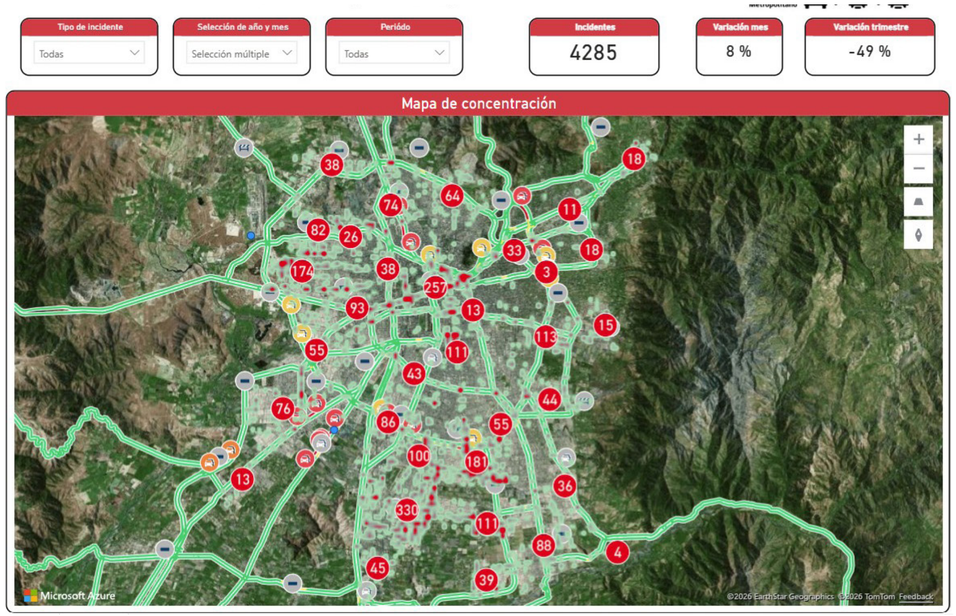
Paradas nocturnas
Para mejorar la seguridad de quienes se desplazan de noche en transporte público, se revisó la experiencia comparada sobre paradas "nocturnas" o "flexibles", una medida que permite que las personas puedan solicitar al conductor la detención del bus en cualquier punto del trazado durante la noche, lo cual se hace en ciudades como Madrid, Toronto, Brasilia y Paris. Por tres meses se permitió mediante un piloto que quienes viajan en buses Red entre las 00:00 y las 05:00 puedan solicitar el descenso "entre paradas", para minimizar los desplazamientos en la vía pública durante la noche. 85% de las personas usuarias evaluó positivamente el piloto, con calificaciones de 6 y 7, alcanzando una nota promedio de 6,4. A partir de estos resultados, la medida fue oficializada en el sistema.

Convenio con la Subsecretaría de Prevención del Delito
En línea con el recambio tecnológico de Red Movilidad, se suscribió un Convenio de Colaboración, a través de la Subsecretaría de Transportes, con la Subsecretaría de Prevención del Delito. Esta alianza permite realizar pruebas de concepto anonimizadas durante su vigencia, para evaluar el potencial de las soluciones tecnológicas que entrega el proyecto SITIA (Sistema Integrado de Teleprotección con Inteligencia Artificial).

Paradas Seguras Accesibles y con Perspectiva de Género:
La espera del bus en el punto de parada es un espacio en que la percepción de inseguridad aumenta, por lo que en el periodo se han emplazado en lugares estratégicos más de 500 puntos de parada seguros, medida detallada en el capítulo 3 del presente Informe. Estos paraderos cuentan con elementos adicionales de seguridad, tales como mayor iluminación y panel de información variable, entregando información certera y de manera instantánea sobre los tiempos de espera a los usuarios.

VISUALIZACIÓN POR ZONAS CRÍTICAS

Comuna	% 3M	% 1M
Cerrillos	-100 %	0 %
Cerro Navia	-5 %	-50 %
Conchalí	8 %	-67 %
El Bosque	-96 %	-100 %
Estación Central	-48 %	-33 %
Huechuraba	400 %	-56 %
Independencia	-98 %	0 %
La Cisterna	-71 %	-50 %
La Florida	-33 %	-38 %
La Granja	-53 %	400 %
La Pintana	-97 %	0 %
La Reina	-33 %	0 %
Lampa	100 %	0 %
Las Condes	-42 %	-33 %
Lo Barnechea	0 %	0 %
Lo Espejo	-100 %	-40 %
Lo Prado	-50 %	0 %
Macul	-64 %	0 %
Maipú	-73 %	-25 %
Ñuñoa	-10 %	-25 %
Padre Hurtado	-100 %	0 %
Pedro Aguirre Cerda	-7 %	-60 %
Peñalolén	-21 %	-83 %
Providencia	-14 %	-50 %
Pudahuel	-15 %	-36 %
Puente Alto	-33 %	-32 %
Quilicura	-55 %	-27 %
Quinta Normal	-43 %	-50 %
Recoleta	-14 %	0 %
Renca	-49 %	-43 %
San Bernardo	-93 %	-150 %
San Joaquín	-13 %	0 %
San Miguel	-56 %	600 %
San Ramón	-86 %	-200 %
Santiago	-50 %	-64 %
Vitacura	-100 %	0 %



Red
Movilidad
Siempre
contigo

INVERSIÓN SOCIAL RESPONSABLE

CAPÍTULO 7

Estabilidad financiera y subsidio

El transporte público es un servicio estatal

El DTPM es el encargado de velar por la estabilidad financiera del Sistema, regulando sus ingresos y costos, mediante el pago a proveedores y administración del subsidio que recibe el transporte público por parte del Estado.

La estructura financiera del STPM tiene dos fuentes de ingresos, los cuales se administran a través del Administrador Financiero de Transantiago (AFT):

- La primera se compone de todos los ingresos operacionales, donde se incluyen las tarifas pagadas por las personas usuarias de los servicios de transporte.

- La segunda es el Subsidio Nacional al Transporte Público Remunerado de Pasajeros, creado en la Ley N°20.378 y sus modificaciones.

Originalmente, el subsidio estaba orientado a compensar los menores pagos que realizaban los estudiantes que usan la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), sin embargo, actualmente está destinado a compensar las diferencias que puedan darse entre ingresos y costos de operación de los servicios de transporte público, con el objeto de promover su uso y de introducir mejoras en las condiciones de calidad y seguridad en la provisión de este servicio.

En septiembre de 2024, a través de la Ley N°21.692, se actualizó la ley de subsidio, extendiéndola hasta 2032, consolidando el subsidio al transporte público como una inversión social. A través de esto se entregan certezas de financiamiento permanente al mercado, permitiendo hacer un uso más eficiente de los recursos y fomentando la participación en los distintos procesos de licitación. Respecto a los egresos del Sistema, estos se refieren a los pagos realizados a proveedores de servicios de transporte, servicios complementarios y otros, en virtud de los contratos o convenios vigentes entre el MTT y cada uno de ellos.

Los valores se presentan en base devengada, es decir, los pagos se contabilizan según fecha de prestación del servicio y no por fecha de pago. Están expresados en millones de pesos de diciembre de 2025, ajuste realizado dividiendo los pagos mensuales por la UF del último día del mes, y luego multiplicando por el valor de la UF al 31 de diciembre de 2025.

Durante el 2025 los ingresos operacionales del Sistema alcanzaron los $576.562 millones, monto 2,41% superior respecto al de 2024. Esto se debe en parte a una mayor demanda del transporte público con respecto al año anterior, reflejada en el aumento de un 3,48% de los viajes. Por el lado de los egresos del año, estos ascendieron a $1.732.599 millones, lo que implica un aumento de un 1,11% respecto al 2024.

TABLA 38 | INGRESOS Y EGRESOS SISTEMA | 2012-2025

Año	En Base Devengada		
	Ingresos Operacionales	Ingresos por Subsidio Ley 20.378	Egresos
2012	$ 791.345	$ 722.396	$ 1.513.740
2013	$ 938.025	$ 620.333	$ 1.558.359
2014	$ 912.413	$ 729.318	$ 1.641.732
2015	$ 932.736	$ 598.916	$ 1.531.651
2016	$ 848.907	$ 675.597	$ 1.524.505
2017	$ 847.063	$ 753.181	$ 1.600.243
2018	$ 908.509	$ 834.196	$ 1.742.705
2019	$ 866.781	$ 924.054	$ 1.790.835
2020	$ 332.541	$ 874.688	$ 1.207.229
2021	$ 431.520	$ 807.618	$ 1.239.137
2022	$ 520.063	$ 1.002.898	$ 1.522.961
2023	$ 528.395	$ 1.115.094	$ 1.643.489
2024	$ 562.968	$ 1.150.586	$ 1.713.554
2025	$ 576.562	$ 1.156.037	$ 1.732.599

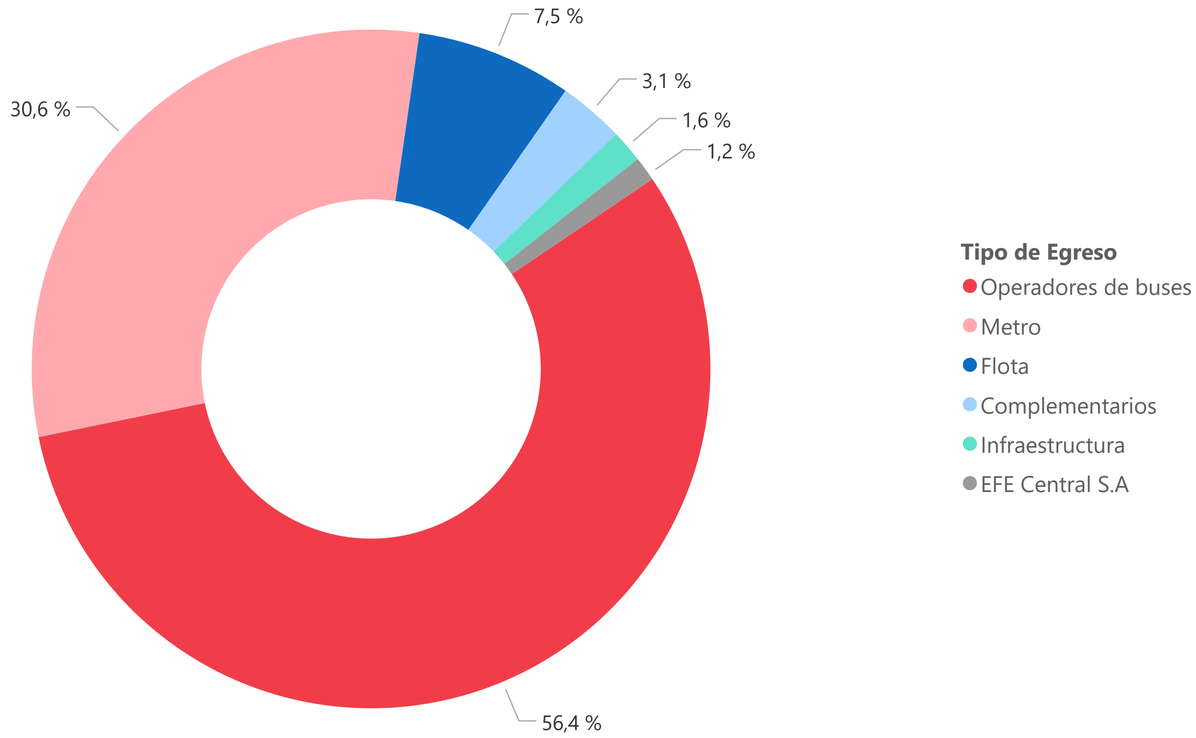
Nota: Valores expresado en millones y actualizados al valor presente de la UF del 31 de diciembre 2025.

Con respecto a la distribución de egresos, se destaca que un 88,2% fue destinado para los servicios de transporte de pasajeros contemplado entre los operadores de buses, Metro y Tren Nos – Estación Central. Estos egresos están distribuidos entre los diferentes prestadores de servicios según se indica en el Gráfico 18.

De este se identifica que el 56,4% del total de los pagos del Sistema fue destinado a la operación de buses, 7,5% al pago de las cuotas de flota y 1,6% a toda la infraestructura necesaria para la operación del Sistema, entre los que se encuentran terminales e intermodales.

Por su parte, el 30,6% de los pagos fueron destinados a Metro, por su servicio de transporte y administración de la red de carga, haciendo la distinción que en dichos montos no se consideran otras fuentes de financiamiento directo para cubrir la totalidad del desarrollo de la infraestructura de nuevas líneas y extensiones, considerando estudios, construcción, habilitación o material rodante. EFE Central S.A. concentra 1,2% de los egresos, montos con los que se financia su operación. El 3,1% restante corresponde a egresos por servicios complementarios.

GRÁFICO 18 | DISTRIBUCIÓN DE EGRESOS SEGÚN PRESTADOR DE SERVICIOS | 2025



TARIFAS

Debido a que Red Metropolitana de Movilidad es un Sistema de Transporte Público intermodal y con integración tarifaria, las reglas tarifarias vigentes permiten que los usuarios y usuarias puedan realizar un viaje en los diferentes modos con un solo pago, el que puede incluir hasta tres etapas durante un periodo máximo de dos horas (120 minutos), sin repetir recorridos, con el máximo de una validación en Metro y una validación en Tren Nos - Estación Central dentro del mismo viaje.

Las tarifas son revisadas en forma trimestral por el Panel de Expertos del Transporte Público, ente técnico y autónomo creado por la Ley N°20.378, el mismo que origino el subsidio mencionado anteriormente. Existen dos razones por las cuales el panel puede determinar alzas de tarifa:

La primera deriva de las variaciones que puedan experimentar factores estructurales y macroeconómicos, como son:

- Precio del petróleo diésel.
- Índice de Costo de la Mano de Obra.
- Índice de Precios al Consumidor (IPC).
- Tipo de cambio para el dólar estadounidense.
- Índice de Costos de Potencia y Energía Eléctrica.

Las alzas determinadas mediante este cálculo metodológico se denominan “alzas por indexador tarifario”.

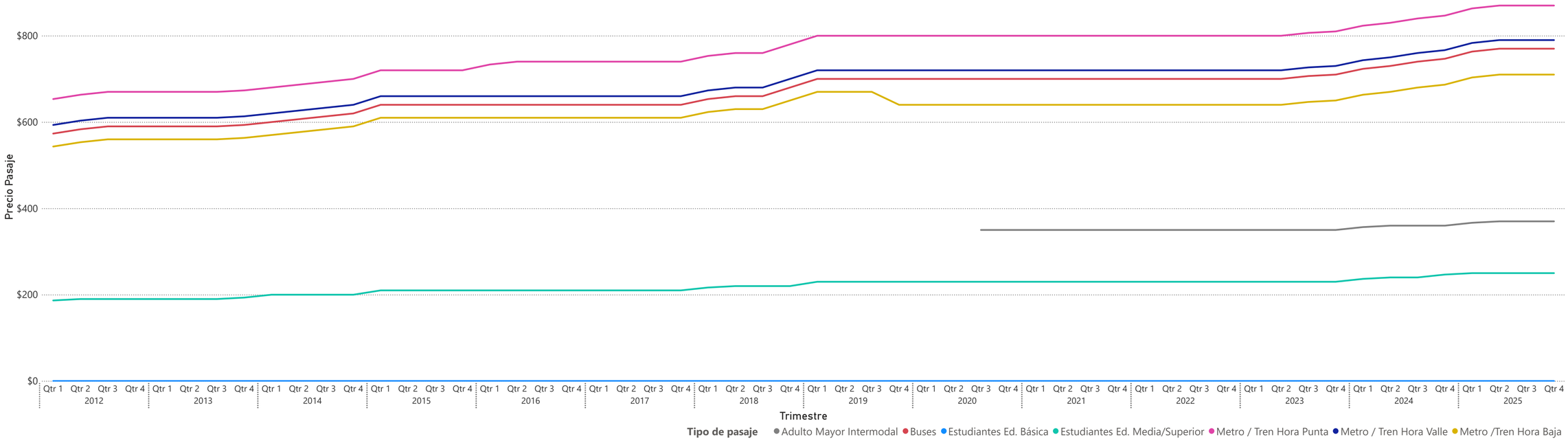
La segunda son las estimaciones realizadas en función de ingresos, costos y el monto del subsidio, según las leyes N° 20.378 y de Presupuesto del año en curso. Dadas esas estimaciones, el Panel de Expertos determina el nivel de tarifas que permitirá anualmente financiar el Sistema de Transporte Público. Las alzas determinadas mediante esta metodología son “alzas por nivel”.

TABLA 39 | TARIFAS DEL SISTEMA | 2025

Tipo de Tarifa	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sept-25	oct-25	nov-25	dic-25
Buses	$ 750	$ 770	$ 770	$ 770	$ 770	$ 770	$ 770	$ 770	$ 770	$ 770	$ 770	$ 770
Metro / Tren Hora Punta	$ 850	$ 870	$ 870	$ 870	$ 870	$ 870	$ 870	$ 870	$ 870	$ 870	$ 870	$ 870
Metro / Tren Hora Valle	$ 770	$ 790	$ 790	$ 790	$ 790	$ 790	$ 790	$ 790	$ 790	$ 790	$ 790	$ 790
Metro / Tren Hora Baja	$ 690	$ 710	$ 710	$ 710	$ 710	$ 710	$ 710	$ 710	$ 710	$ 710	$ 710	$ 710
Estudiantes Ed. Media/Superior	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250
Estudiantes Ed. Básica	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
Adulto Mayor solo uso Metro	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250	$ 250
Nueva tarifa Adulto Mayor para todo el Sistema (TAM)	$ 360	$ 370	$ 370	$ 370	$ 370	$ 370	$ 370	$ 370	$ 370	$ 370	$ 370	$ 370

A continuación, en el Gráfico 19, se presenta la evolución de las tarifas del Sistema desde el 2012 a 2025.

GRÁFICO 19 | EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS 2012 - 2025



TARIFAS PREFERENCIALES

El Sistema ofrece tres tarjetas con tarifas diferenciadas para beneficiar a determinados grupos de personas usuarias:

- **Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE).** Este beneficio permite a los estudiantes de educación básica que califiquen para este beneficio estar exentos del pago de tarifa. Por su parte, los estudiantes de educación media y superior que califiquen para este beneficio pagan el 33% de la tarifa adulto en buses, en todo horario (valle, bajo y punta). Este pago funciona al igual que la tarifa adulta, con la posibilidad de hacer transbordos entre buses, Metro y Tren Nos – Estación Central.

- **Tarjeta Adulto Mayor Metro (TAM–Metro).** Con esta tarjeta los adultos mayores acceden a una tarifa preferencial que aplica sólo en Metro, sin restricción de horario o cantidad de viajes. El pago permite realizar un viaje unitario en el tren subterráneo a un costo igual que la tarifa estudiante, sin posibilidad de combinar con otro modo de transporte. Para acceder a este beneficio, el usuario debe acreditar tener 65 años cumplidos si es hombre y 60 si es mujer, y percibir una pensión previsional, asistencial o una jubilación. En 2024 y 2025 con las TAM Metro se realizaron aproximadamente 9,62 millones de viajes integrados.

- **Tarjeta Adulto Mayor (TAM).** Esta tarjeta permite utilizar todos los modos y en combinaciones entre ellos, al igual que con la tarifa adulto de la tarjeta bip!, pagando una tarifa a diciembre de 2025 de $370 pesos, en todo horario (valle, bajo y punta). La tarjeta tiene un costo de $1.550 y pueden obtenerla todos los adultos mayores de 65 años o más sin otros requisitos. Desde que comenzaron a emitirse en julio de 2020 y hasta el 31 de diciembre del 2025, se han entregado 1.028.086 de estas tarjetas, con las cuales se realizaron más de 97,24 millones de viajes integrados, de los cuales el 39,95% fue en Metro, aproximadamente el 58,94% en buses y un 1,11% en Tren Nos – Estación Central.

OFERTA DEL SISTEMA

OFERTA POR MODO

El STPM proporciona a las personas usuarias una oferta intermodal que puede ser caracterizada por su Capacidad (número de buses y carros de Metro y Tren Nos - Estación Central), disponibilidad de servicios, cobertura geográfica y horaria, kilómetros recorridos.

De acuerdo a la Tabla 40, sobre la distribución de la flota de buses, 6.934 pertenecen a la flota operativa base de buses, que es la que traslada diariamente a los pasajeros, y el resto son parte de las flotas de reserva y auxiliar.

TABLA 40 | OFERTA DE TRANSPORTE (BUSES, METRO Y TREN NOS - ESTACIÓN CENTRAL) | 2014-2025[1]

1 En anexos, tablas y gráficos puede encontrar la oferta de transporte (buses, metro y tren Nos - Estación Central) desde el año 2014.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Buses												
Nº de buses [1]	6.513	6.550	6.646	6.681	6.756	7.270	6.981	6.895	6.982	7.522	7.653	7.919
Nº de buses FOB [2]	6.045	6.060	6.154	6.209	6.226	6.493	6.314	6.253	6.376	6.501	6.502	6.934
Nº de servicios	371	379	378	377	380	382	379	379	387	396	403	412
Plazas [3]	674.391	676.685	682.642	685.257	690.954	736.314	697.270	685.982	692.449	716.737	762.209	786.426
Kilómetros recorridos (millones) [4]	460	460	459	453	449	424	342	357	390	403	415	414,0
Longitud de la red vial cubierta por buses (km) [5]	2.790	2.817	2.821	2.834	2.946	2.967	2.972	2.983	2.983	3.107	3.150	3.206
Metro												
Nº de trenes	186	186	186	202	206	235	234	211	228	215	215	213
Nº de coches	1.093	1.093	1.093	1.153	1.180	1.346	1.355	1.424	1.328	1.445	1.445	1.438
Plazas	194.429	194.429	194.429	225.715	231.287	270.791	272.192	285.127	266.928	290.510	290.510	289.038
Kilómetros recorridos (millones)	140	138	135	136	147	153	114	114	153	156	164	166
Longitud de la red (km)	103,5	103,5	103,5	119,2	119,2	140	140	140	140	149	149	149
Nº de estaciones	108	108	108	118	118	136	136	136	136	143	143	143
Tren Nos - Estación Central												
Nº de trenes	-	-	-	12	16	16	16	16	22	22	21	22
Nº de coches	-	-	-	24	32	32	32	32	44	44	42	44
Plazas	-	-	-	6.000	8.000	8.000	8.000	8.000	11.000	11.000	10.500	11.000
Kilómetros recorridos (millones)	-	-	-	1,06	2,10	2,51	2,17	2,09	2,72	3,08	3,01	3,11
Longitud de la red (km)	-	-	-	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3	20,3
Nº de estaciones	-	-	-	10	10	10	10	10	10	10	10	10

[1] Información al 31-12-24. La flota informada corresponde los buses inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte, la cual Incluye Flota Operativa Base (FOB), Flota de Reserva (FR), Flota Soporte (FS) y Flota Auxiliar (AUX), siendo esta última flota que los operadores mantiene a su entero costo, cuya utilización está autorizada para responder a contingencias o realizar reemplazos temporales de los buses de la flota operativa base. Esta información es dinámica, sujeta a los cambios derivados de los procesos de renovación de flota e implementación de los procesos de licitación.

[2] FOB: corresponde al conjunto de buses suficientes para operar los servicios considerados en el Programa de Operación, utilizados en el ejercicio regular de la actividad de la concesión u condiciones de operación y utilización de vías.

[3] Las plazas (capacidad de un bus) considera personas sentadas y de pie.

[4] Contempla los kilómetros programados en el Programa de Operación y los kilómetros especiales, de apoyo e inyección realizados. La tabla A3 de los anexos se presenta el detalle mes a mes y por empresa.

[5] La longitud de la red vial cubierta por buses (Km) para el año 2018 se calculó con una nueva metodología, principalmente basada en el uso de una nueva fuente de información (cambio en la red vial utilizada).

La Tabla 41 desglosa las características de la flota de buses al cierre de 2025. Cabe destacar que, a febrero 2026, la flota total del sistema disminuye a 7.522 buses como resultado de los ajustes por la implementación de licitación LCUV 2023 y procesos de renovación de flota de las empresas operadoras, derivado de los procedimientos de inscripción, operación y equipamiento de los buses, y ajustes al programa de operación.

A su vez, como parte de la puesta en marcha final de la operación de las respectivas concesiones, la flota continuará ajustándose durante el primer semestre 2026.

TABLA 41 | CARACTERÍSTICAS DE LA FLOTA DE BUSES | 2025

FLOTA TOTAL	7.919
Según tipo de inscripción	
Flota Operacional (FOB)	87,56%
Flota de Reserva	6,78%
Flota Auxiliar	4,84%
Flota Soporte	0,82%
Según tipo de bus	
12 metros	79,82%
Articulado	13,52%
10,5 metros	4,02%
9 metros	2,26%
Doble Piso	0,38%
Según Unidad de Negocio	
U2 - Subus Chile S.A.	1,54%
U3 - Buses Vule S.A.	14,50%
U4 - Voy Santiago S.P.A. (*)	8,73%
U5 - Buses Metropolitana S.A.	14,98%
U7 - Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A.	0%
U8 - Buses Alfa S.A.	4,57%
U9 - Buses Omega S.A.	4,77%
U10 - STU S.A.	4,62%
U11 - RBU S.A.	5,32%
U12 - STU S.A.	6,44%
U13 - RBU S.A.	6,45%
U14 - Voy Santiago 14 S.A	4,94%
U15 - Voy Santiago 15 S.A	5,57%
U16 - Gran Américas Santiago S.A	5,33%
U18 - Conecta 18 S.A	6,48%
U19 - Conecta 17 S.A	5,77%
Antigüedad promedio (años)	**4,02**

(*) "Mediante Resolución No.3402 del 23 de septiembre de 2021, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones aprobó la Modificación de las Condiciones de Operación de la Unidad de Negocio N°4, resolviendo autorizar la celebración de un contrato de cesión de derechos respecto de las mencionadas Condiciones de Operación del Prestador de Servicios Express de Santiago Uno S.A a la empresa Voy Santiago Spa."

DEMANDA DEL SISTEMA

NÚMERO DE USUARIOS

La pandemia del COVID-19 significó una caída de la demanda del transporte público que, entre otros efectos, fomentó el aumento del uso del automóvil. Ello se refleja en una caída abrupta de las transacciones del Sistema, como se detalla en las secciones de este capítulo. En este escenario, se realizó un trabajo de mejora en distintas áreas que se detallan a lo largo de este Informe, lo cual tiene como consecuencia directa el aumento en la demanda.

Además del aumento natural de la movilidad en la ciudad con el término paulatino de las cuarentenas y otros factores como la recuperación del empleo, existen antecedentes de los cuales se infiere un efecto en la recuperación de las transacciones en el Sistema. Entre ellos, destaca las mejoras en la oferta de los servicios, la expansión del Sistema proporcionando mayor cobertura y confianza al escoger el transporte público, y/o producto de acciones concretas en beneficio de los usuarios como DaleQR!, renovación de la flota del Sistema, reducción de la evasión, entre otros. Todo lo anterior ha incidido en el aumento progresivo de la movilidad de las personas en la ciudad y recuperación de la demanda, con lo cual en el periodo 2022-2025 se logró un aumento de un 28,8% en las transacciones.

Específicamente, en 2025 el Sistema de Transporte Público Metropolitano trasladó en promedio 5,6 millones de personas, lo que representa un incremento de un 2,28% respecto al año anterior. Esta alza se concentró al final del primer semestre, pero gran parte del año se registró un número de usuarios que utilizan el STPM superior con respecto al año 2024. Durante 2026 se proyecta mantener un alza acorde a una recuperación con fluctuaciones naturales intrínsecas del Sistema, de la ciudad y también a las acciones concertadas que contribuyen al aumento de la demanda.

Cabe enfatizar que el número de personas usuarias es un valor estimado a partir de los usuarios con una cuenta QR y de la cantidad de tarjetas Bip! utilizadas al mes, considerando el promedio de los doce meses del año, ya sea en Metro, Tren Nos-Estación Central, buses o Zonas Pagas. Esta cifra es una aproximación al número real de personas que utiliza el Sistema, dado que, en el medio de acceso masivo (tarjeta Bip!) hay personas que utilizan más de una tarjeta y otras que comparten la misma.

VIAJES Y TRANSACCIONES

Cada vez que una persona usuaria del transporte público aproxima su medio de acceso, tarjeta Bip! o su celular (pasaje QR) a un validador, ya sea en un bus, zona paga o en torniquetes del Metro y Tren Nos - Estación Central, se registra una transacción o validación. Como el Sistema Red Movilidad tiene integrada la tarifa, un viaje puede tener más de una transacción.

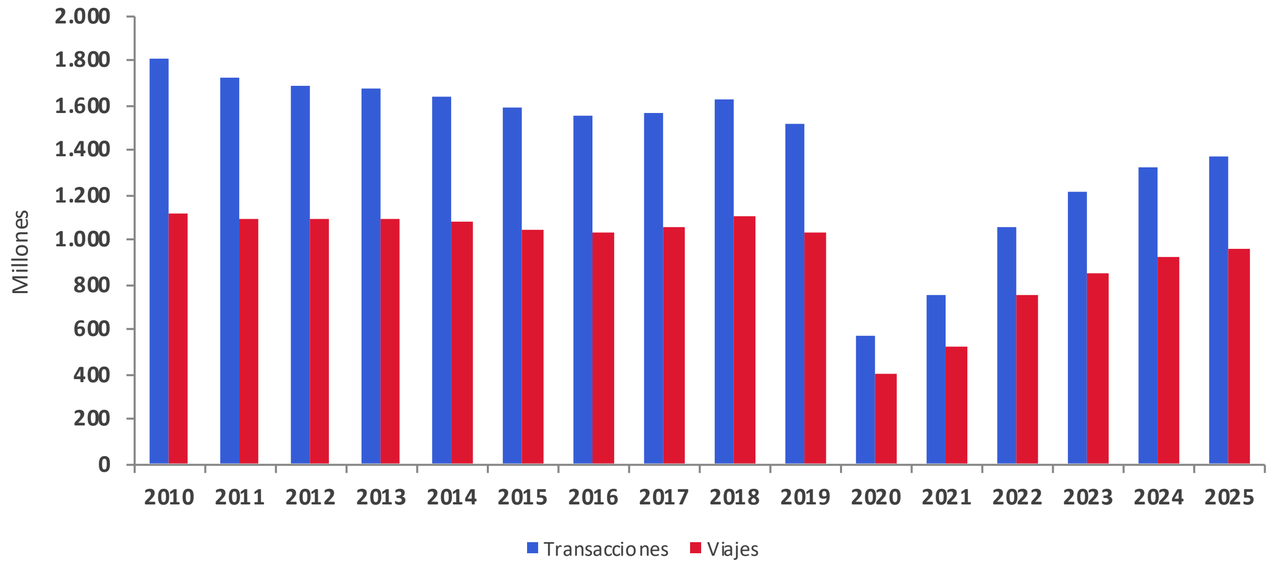
El número de viajes realizados por los usuarios se obtiene contabilizando la transacción inicial de la primera etapa del viaje, y que corresponde a aquella en que se cobra la tarifa.

En 2025 se realizaron alrededor de 958 millones de viajes en el STPM, cifra un 3,48% mayor que en 2024, considerado el año con mayor cantidad de viajes después de la pandemia.

La evolución anual de viajes y transacciones desde el 2010 al 2025 se presenta en el Gráfico 20.

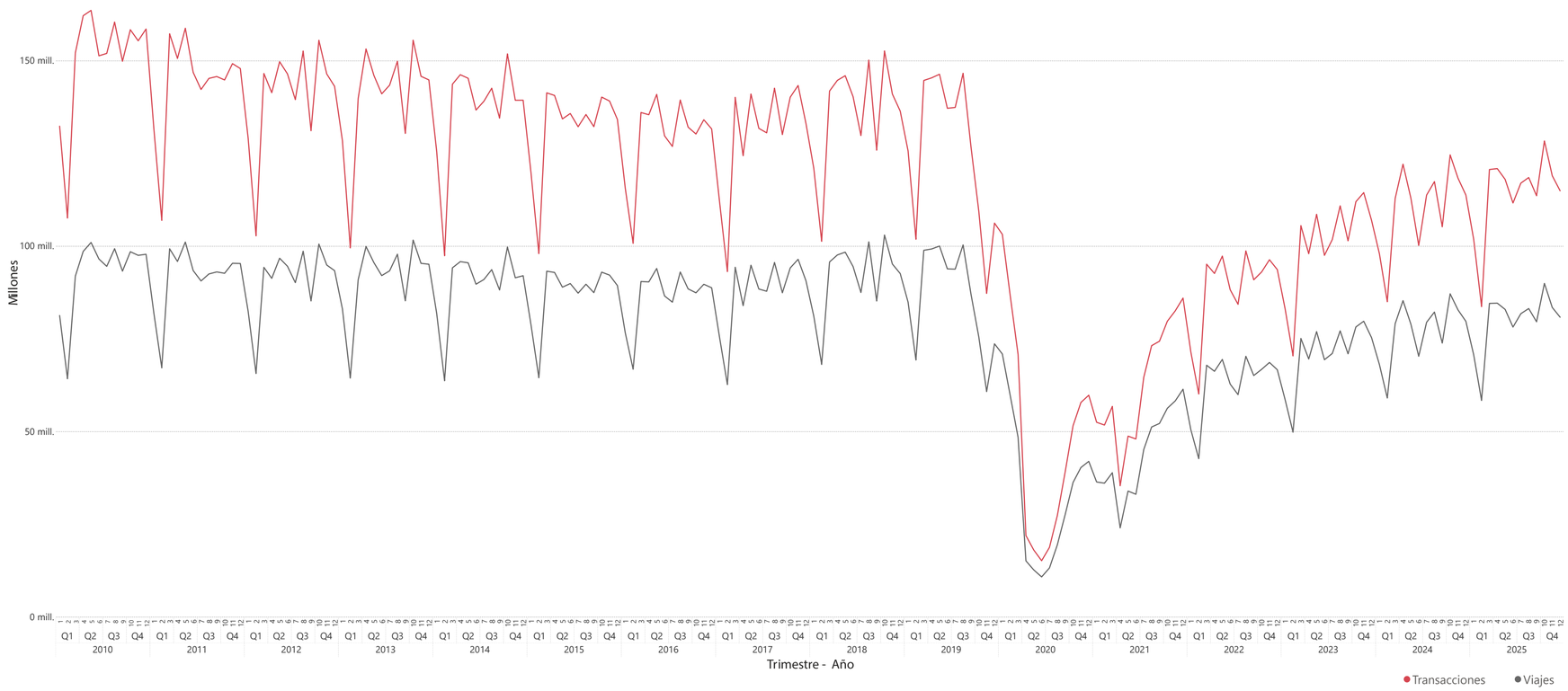
Por otra parte, al realizar comparaciones mensuales, se observa que el mes de octubre fue el de mayor demanda, con un total de 89,9 millones de viajes en el mes, generando un aumento de un 3,22% con respecto al mismo periodo del año anterior, además de ser el periodo con más beneficiados del DaleQR con aproximadamente 42 mil personas. Por otro lado, el mes de febrero fue el de menor demanda con un total de 58 millones de viajes, dada la reducción de flujos asociada a las vacaciones escolares.

GRÁFICO 20 | EVOLUCIÓN ANUAL DE VIAJES Y TRANSACCIONES EN EL SISTEMA | 2010 – 2025



A nivel de sistema, en términos de transacciones realizadas con respecto al año 2024, estas aumentaron levemente en un 3,31%. En términos desagregados, para el modo Metro, el aumento fue de un 3,27%, en buses fue de un 3,31% y en Tren Nos-Estación Central se registró un aumento de 4,74% de transacciones registradas. El siguiente gráfico presenta la evolución mensual de viajes y transacciones entre los años 2010 y 2025.

GRÁFICO 21 | EVOLUCIÓN MENSUAL DE VIAJES Y TRANSACCIONES | 2010 – 2025.

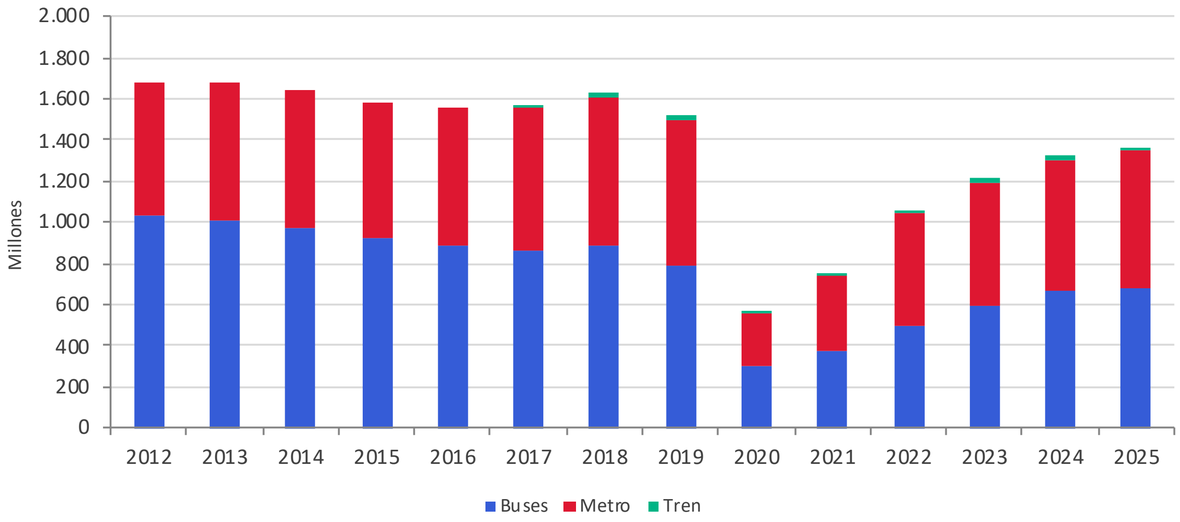


TRANSACCIONES POR MODO

Durante 2025, la distribución de transacciones por modo se mantuvo similar al año anterior. En el modo bus se realizaron 50,1% de las transacciones del sistema; en el modo Metro se registraron un 48,31%; y, en el modo Tren Nos - Estación Central, se tuvo una participación de 1,61% de las transacciones.

A continuación, el Gráfico 22 muestra, la evolución anual de transacciones en buses, Metro y Tren Nos - Estación Central, entre los años 2012 y 2025.

GRÁFICO 22 | EVOLUCIÓN ANUAL DE TRANSACCIONES EN BUSES, METRO Y TREN NOS - ESTACIÓN CENTRAL | 2012 – 2025



METRO

La afluencia anual de Metro aumento en un 3,27% respecto de 2024. Las transacciones promedio en día laboral en el primer semestre fueron alrededor de 2.1 millones y en el segundo semestre se registraron 2,3 millones.

La Línea 1 siguió siendo la más concurrida, con un 33,85% del total de afluencia anual, mientras que le sigue la Línea 5 (al igual que el 2024), con un 16,73%, la Línea 2 fue la tercera más concurrida con un 14,72%, seguida por la línea 4 con un 14,54%. La Línea 3, en su sexto año de operación, aumentó su participación en un 38,90% respecto del 2019, recogiendo el 11,73% de la demanda de Metro en el 2025.

La línea 6 fue la sexta más concurrida con un 6,26% y la línea 4A se ubicó en el último lugar, con un 2,18%.

El detalle de la afluencia se presenta en los Anexos, tabla A18.

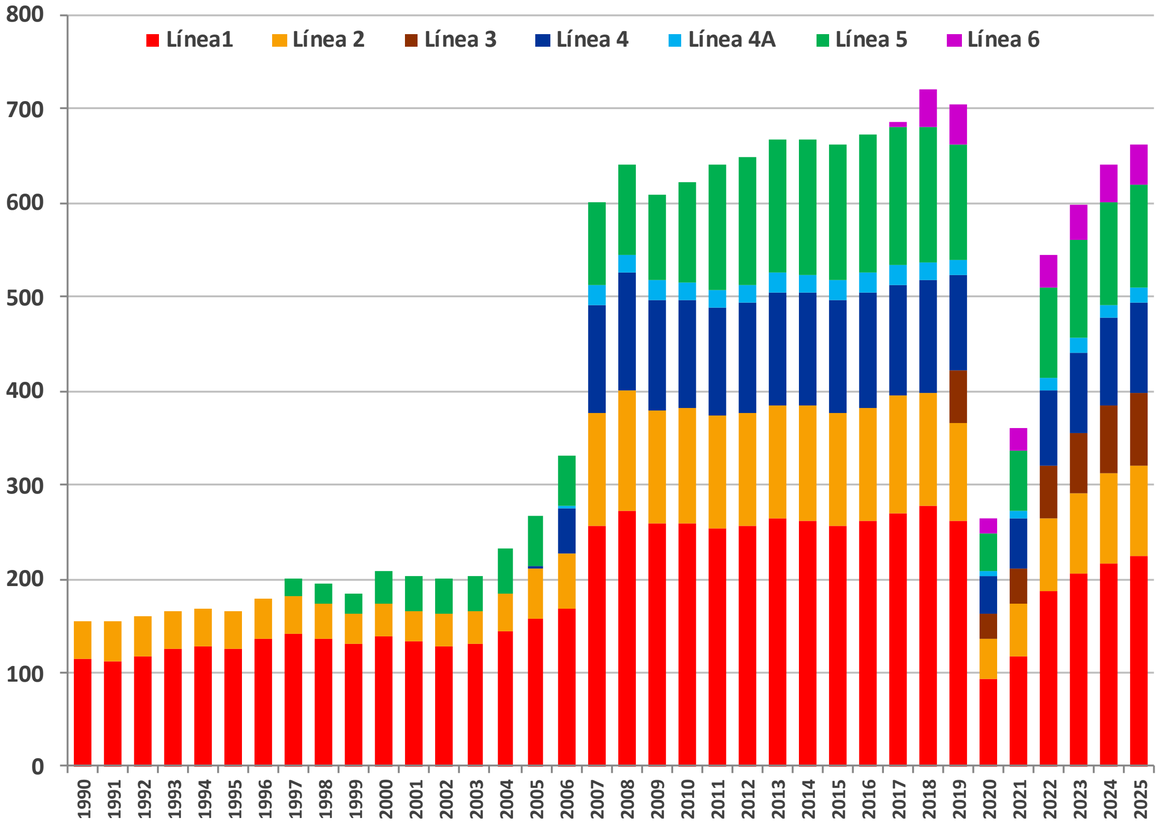
TABLA 42 | ESTADÍSTICAS DE AFLUENCIA EN METRO | 2012 – 2025[2]

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Afluencia anual (millones)	649	667	668	661	670	685	721	704	263	359	544	599	640	661
Afluencia media Día Laboral, Ene-Dic (miles)	2.201	2.266	2.268	2242	2266	2347	2471	2409	895	1.219	1.837	2.027	2.141	2.212
Afluencia media Día Laboral, Punta Mañana [7:00-9:00], Mar-Dic (miles)	430	444	441	433	438	456	489	488	137	232	387	427	445	461
Afluencia diaria máxima (miles)	2.581	2.632	2.627	2.549	2.560	2.671	2.833	2.977	2.125	1.808	2.123	2.361	2.450	2.501
Pasajeros / Km de red	6.265	6.440	6.448	6.385	6.474	5.747	6.049	5.026	1.881	2.567	3.889	4.020	4.296	4.436
Afluencia / Coche-Km	4,9	4,7	4,8	4,8	5,0	5,0	4,9	4,6	2,3	2,6	3,6	3,8	3,9	4.0

FUENTE: Metro S.A.

2 En anexos, tablas y gráficos puede encontrar las estadísticas de afluencia de Metro desde el año 2014.

GRÁFICO 23 | AFLUENCIA DE PASAJEROS
DE METRO POR LÍNEA | 1990-2025



TREN NOS - ESTACIÓN CENTRAL

La afluencia anual de Tren Nos - Estación Central aumentó en un 4,74% con respecto a las transacciones del 2024. Las transacciones promedio en día laboral para el primer semestre fue de 69,4 mil, y en el segundo semestre, fueron de 74,8 mil aproximadamente.
A contar de la semana 35 del segundo semestre del 2025, se registró una recuperación de las transacciones, superando en varias semanas los niveles registrados el año anterior.

BUSES

En 2025, las validaciones de buses experimentaron un alza de un 3,31% respecto del 2024. Las empresas concesionarias que tuvieron un mayor porcentaje de participación en validaciones fueron, por cuarto año consecutivo, Metbus con un 23,35%, seguido de Buses Vule, con un 16,97% y Subus Chile con 8,53%, el resto de los operadores de buses participaron con una variabilidad entre 0,83% y 7,96% del total respectivamente.

TABLA 43 | ESTADÍSTICAS DE AFLUENCIA EN TREN NOS - ESTACIÓN CENTRAL | 2017-2025

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Afluencia anual (millones)	8,1	19,4	22,4	10,8	13,4	19,8	22,8	21,1	22,1
Afluencia media Día Laboral, Mar-Dic (miles)	33,6	63,0	73,0	35,5	44,6	69,0	79,4	72,9	74,4
Afluencia media Día Laboral, Punta Mañana [7:00-9:00] y Punta Tarde (18:00-20:00) (miles)	15,7	25,0	28,0	13,3	22,5	24,9	38,4	30,1	33,8
Afluencia diaria máxima (miles)	60,0	81,0	89,0	76,4	67,6	78,7	90,2	83,6	87,0
Pasajeros / Km de red	400.752	954.134	1.101.118	532.139	645.470	951.249	1.124.263	1.037.376	1.087.676

FUENTE: Tren Central

TRANSACCIONES SEGÚN TIPO DE TARIFA

El Sistema Red de Movilidad Metropolitana tiene cuatro tipos de convenios, 63,35% de las transacciones corresponden a la tarifa de adulto, las que totalizaron alrededor de 866,7 millones, seguidas por las transacciones de Escolar Media/ Superior con un 19,55% equivalente a 267 millones y las de estudiantes de educación básica alcanzaron unos 76 millones, las que representan el 5,57% de las transacciones totales del Sistema. Por su parte, las transacciones provenientes de adultos mayores (Tarjeta Adulto Mayor + Tarjeta Adulto Mayor Metro) superaron los 157,8 millones, que representan el 11,53% del total de transacciones del Sistema.

El Gráfico 24 muestra la distribución de las transacciones en el Sistema según el tipo de tarifa.

En general, la distribución por tarifa en los diferentes modos de transporte tiende a ser similar en su distribución, siendo el convenio Adulto aquel con mayor participación en el Sistema, con un 63,35% del total, seguido por la tarifa Escolar Media/ Superior con un 19,55%, en tercer lugar, la tarifa Adulto Mayor con un 11,53% y finalmente el convenio Escolar Básica con un 5,57% del total.

GRÁFICO 24 | PORCENTAJE DE TRANSACCIONES SEGÚN TIPO DE TARIFA | 2025

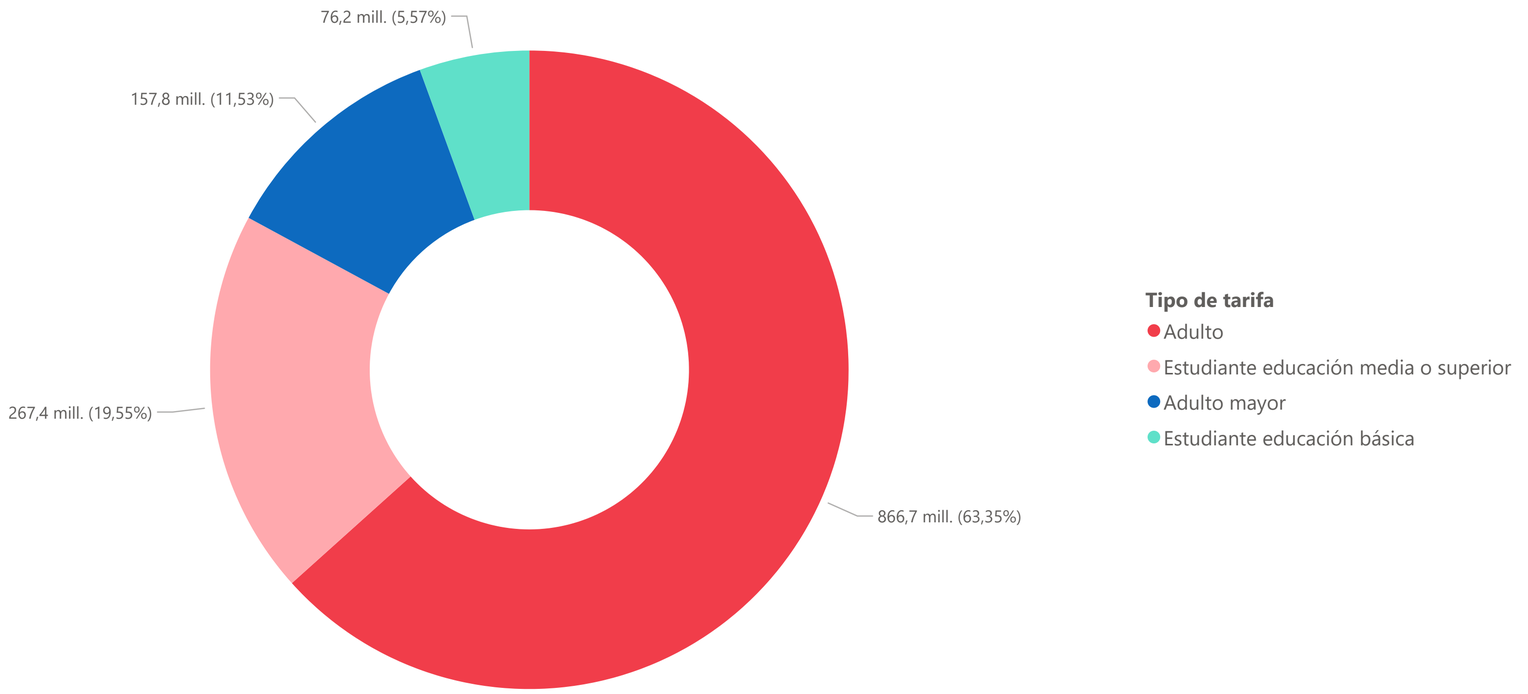
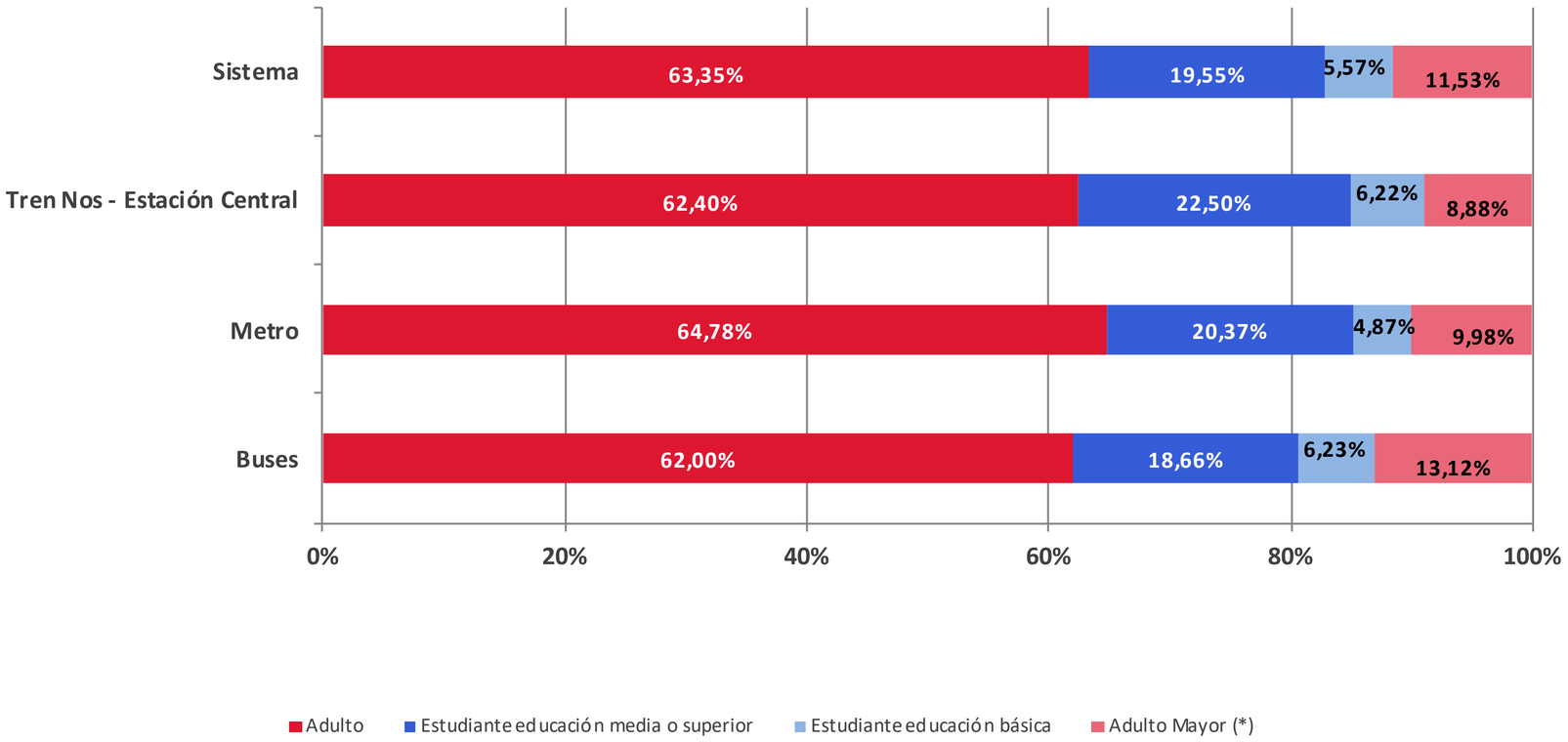


GRÁFICO 25 | PROPORCIÓN DE TRANSACCIONES
SEGÚN TIPO DE TARIFA Y MODO | 2025



TRANSBORDOS

Uno de los objetivos del DTPM es reducir los tiempos de viajes de las personas usuarias en el Sistema. Bajo esta línea de acción, se generan permanentemente trabajos enfocados en ajustar y modificar el programa de operación, con la intención de optimizar la estructura de viajes, tendiendo a disminuir los transbordos.

El promedio anual de transacciones por viaje no experimentó variabilidad con respecto al 2024, obteniendo un promedio anual de 1,43.

La tasa de transbordo más alta se registró en el primer semestre, en enero con una tasa de 1,44 y el resto del año una tasa oscilante entre 1,42 y 1,43 con excepción de los meses de mayo, agosto y diciembre que registro una tasa de 1,42. El Gráfico 26, muestra la evolución mensual de promedio de etapas por viaje, entre 2012 y 2025.

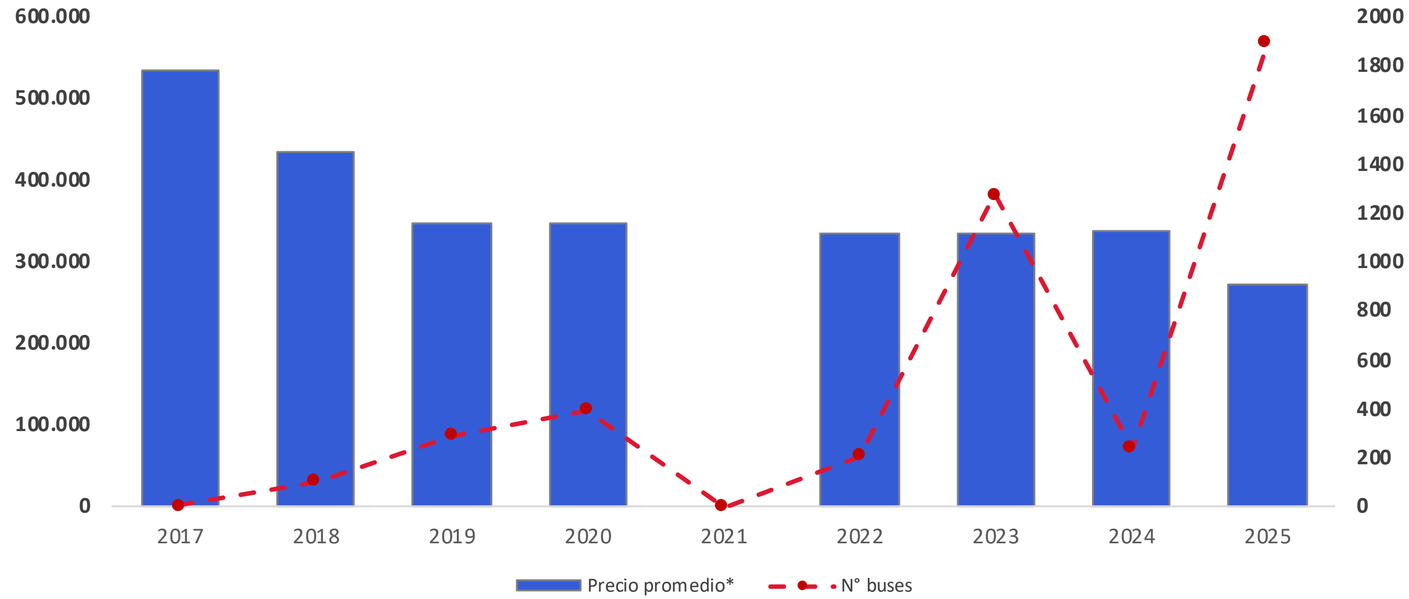
GRÁFICO 26 | EVOLUCIÓN MENSUAL DE PROMEDIO DE TRANSACCIONES (ETAPAS) POR VIAJE | 2012-2025

AHORROS PARA EL SISTEMA

Las licitaciones han sido fundamentales no solo para consolidar tecnologías menos contaminantes como el caso de la electromovilidad en el Sistema, si no que, además han permitido una reducción significativa en los costos de operación y un incentivo en la inversión. En particular, los procesos licitatorios permitieron la adopción de la tecnología de propulsión eléctrica lo que desembocó en una disminución del 66% en los costos por consumo energético por bus y del 44% en los costos de mantenimiento de la flota. Por otro lado, en comparación al 2017, el precio de los buses eléctricos ha caído en un 49%, debido a mejoras en la competencia y los avances tecnológicos en el sector.

En suma, la licitación de 2023 logro una reducción adicional del 19% respecto de los precios observados en los procesos de renovación de flota previos. En el caso de la infraestructura de carga presento una disminución del 17% en la licitación 2023 en relación con los valores registrados en la licitación de 2019. En otro ámbito, y como se destaca en el 2° Informe de Electromovilidad, el Sistema ha logrado reducir externalidades negativas por un equivalente a $19.000 millones . En su conjunto, las licitaciones reflejan un uso más eficiente de los recursos públicos, generando ahorros relevantes para el Sistema y para la comunidad. En concreto, la licitación 2023 permitió un ahorro anual de $60.000 millones, mientras que la licitación 2025 proyecta un ahorro anual superior a los $20.000 millones a partir de su implementación completa en 2027.

GRÁFICO 27 | NÚMERO DE BUSES Y PRECIOS PROMEDIO | 2017 - 2025



* Los precios están en dólares.

EVASIÓN

PLAN ANTIEVASIÓN

La evasión, entendida como el incumplimiento del pago por el uso del transporte público o fraude de beneficios como TNE y TAM, es un problema de primera importancia para el Sistema de Transporte Público Metropolitano. Se trata de un fenómeno que afecta a todas las grandes ciudades que cuentan con transporte público regulado. Es particularmente complejo debido a la multiplicidad de sus causas, entre las que se puede nombrar: baja percepción de riesgo o fiscalización, barreras de acceso al pago, desinformación, exclusión social persistente, conductas de protesta, hábitos adquiridos, situaciones contingentes o de necesidad inmediata, entre otras.

Evasión y pandemia

La pandemia de COVID-19 provocó en gran parte de las metrópolis del mundo una disminución de la demanda de transporte público, junto a un aumento de las conductas evasivas. En Santiago, se evidenció un alza en la evasión en 2020, que alcanzó un 46,2%, el nivel más alto reportado. Esto se asocia a un resultado combinado de los efectos del estallido social de 2019 y, posteriormente, de las medidas para prevenir el contagio de COVID19, tales como las cuarentenas y, en el caso específico del transporte público, la autorización del ingreso de pasajeros por la segunda puerta de los buses para proteger de posibles contagios a los conductores (Oficio N° 1030 de fecha 24 de marzo de 2020).

En efecto, la pandemia sanitaria alteró la operación y la forma en que las personas usuarias debían acceder al servicio, considerando instrucciones sobre la necesidad de sanitizar los buses, mantener distancia en las paradas además de promover los cuidados de higiene mínimos en los buses (uso de mascarilla, lavado de manos, entre otros). Por lo anterior, en el año 2020 el DTPM ofició a las empresas prestadoras de servicios de buses para que, se permitiera el ingreso de las personas usuarias por la segunda y/o tercera puerta de los buses con el objetivo de disminuir el contacto de los conductores/as con las personas usuarias, y con ello disminuir el riesgo de propagación del virus. Esta última acción con el tiempo se arraigó y comenzó a normalizarse la facilitación de acceso por puertas traseras, y con ello la conducta de evasión, incluso masiva, en paradas con alta afluencia de personas usuarias de transporte público.

Nueva metodología de medición

El alto índice de evasión reportado en 2020 obedece también a la aplicación de una nueva metodología de medición, que es más precisa. Esta herramienta es fruto de un trabajo intersectorial iniciado en 2018 por la autoridad de transporte, con el fin de mejorar el cálculo estadístico de la evasión, en consideración a los cambios en el modelo del sistema y la priorización de un adecuado tratamiento a la evasión. Esta nueva metodología incorporó sugerencias del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y expertos en transporte, tales como: perfeccionar el marco muestral al incluir zonas pagas; externalizar la medición, hasta entonces realizada por personal del Programa Nacional de Fiscalización (PNF) con el consecuente gasto asociado; pasar de una periodicidad trimestral a una semestral.

La aplicación de esta nueva metodología se inició mediante un período de marcha blanca entre 2020 y 2022, que permitió evaluar la aplicación de cada una en paralelo, con brechas relevantes. El índice de evasión con la metodología tradicional arrojó un 36,5% para el 2° trimestre 2020; la nueva metodología arrojó un 46,2% para el 2° semestre 2020. Luego en 2021, la tradicional arroja un 29,9% y 31,2% para el 3° y 4° trimestre; y la nueva un 36,1% para el 2° semestre. No obstante, se realizó una evaluación detallada que ponderó la idoneidad de la nueva propuesta, formalizando la nueva metodología mediante la Resolución Exenta N°2853/2022 de 24 de marzo de 2022.

Plan Antievasión 2022-2023

En esta gestión se relevó el tratamiento de la evasión como prioritario y, atendido que el último plan integral y sistemático de combate a la evasión databa de 2017, se asumió la responsabilidad de retomar este esfuerzo. En primer lugar, se dejó sin efecto el Oficio que recomendó por seguridad sanitaria el ingreso por puertas traseras. En segundo lugar, se solicitó a las empresas operadoras de buses incorporar en los programas de capacitación para el personal de conducción, contenidos, medidas y actividades orientadas a disminuir las oportunidades y espacios de evasión, promoviendo el control en la apertura de puertas, estableciendo acciones preventivas de educación e información, e instando el desarrollo de medidas que promuevan el pago sin arriesgar la seguridad del personal de conducción.

En la misma línea, se inició un proceso de levantamiento de información sobre las medidas vigentes en la materia. En el proceso, se recogió experiencia internacional, de expertos, conductores y empresas operadoras. A partir de estos insumos, durante el segundo semestre del mismo año y bajo la gestión del DTPM, se elaboró un Plan Antievasión que comprende ejes, medidas específicas y metas asociadas.

Los ejes del Plan corresponden a:

Eje Fiscalización
Considera un conjunto de acciones orientadas a la detección y control efectivo de la evasión tarifaria, vinculando la labor de los inspectores fiscales del MTT en coordinación con Carabineros e Inspectores Municipales, así como la incorporación de otras herramientas que permitan optimizar este control o aumentar su cobertura.

Eje Control de Acceso
Se enfoca en la implementación y fortalecimiento de mecanismos físicos y tecnológicos que regulan y supervisan el ingreso de las personas usuarias al sistema de transporte público. Esto incluye la habilitación y mejoramiento de zonas pagas, torniquetes, barreras y validadores que permiten que facilitación y promoción de la validación del pago. Una de las principales medidas de este eje son las zonas de pago extra-vehicular o zonas pagas, las cuales son paraderos donde la persona usuaria paga su pasaje antes de abordar el bus, lo que facilita y promueve la validación, desincentivando la evasión y mejora la operación del sistema.

Eje Nuevas Tecnologías
Consiste en diversificar y modernizar los medios de pago disponibles para las personas usuarias, facilitando así el acceso y reduciendo las brechas que puedan facilitar la evasión. Entre las principales iniciativas destacan la promoción del uso del código QR como método de pago digital y nuevos pilotos para testear tecnologías.

Eje Educación e Información
Está orientado a fortalecer la cultura sobre la importancia del pago del transporte público y el respeto por las normas. A través de capacitaciones, charlas, campañas comunicacionales, actividades en establecimientos educativos y espacios comunitarios, se busca promover valores de responsabilidad, respeto y convivencia entre las personas usuarias.

Eje Coordinación Intersectorial
Promueve el trabajo conjunto y articulado entre distintas instituciones y actores involucrados en la gestión del transporte público, tales como el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Carabineros, operadores, municipios, organizaciones que entregan beneficios tarifarios, entre otros.

Entre los resultados del Plan Antievasión 2022-2023, destaca:

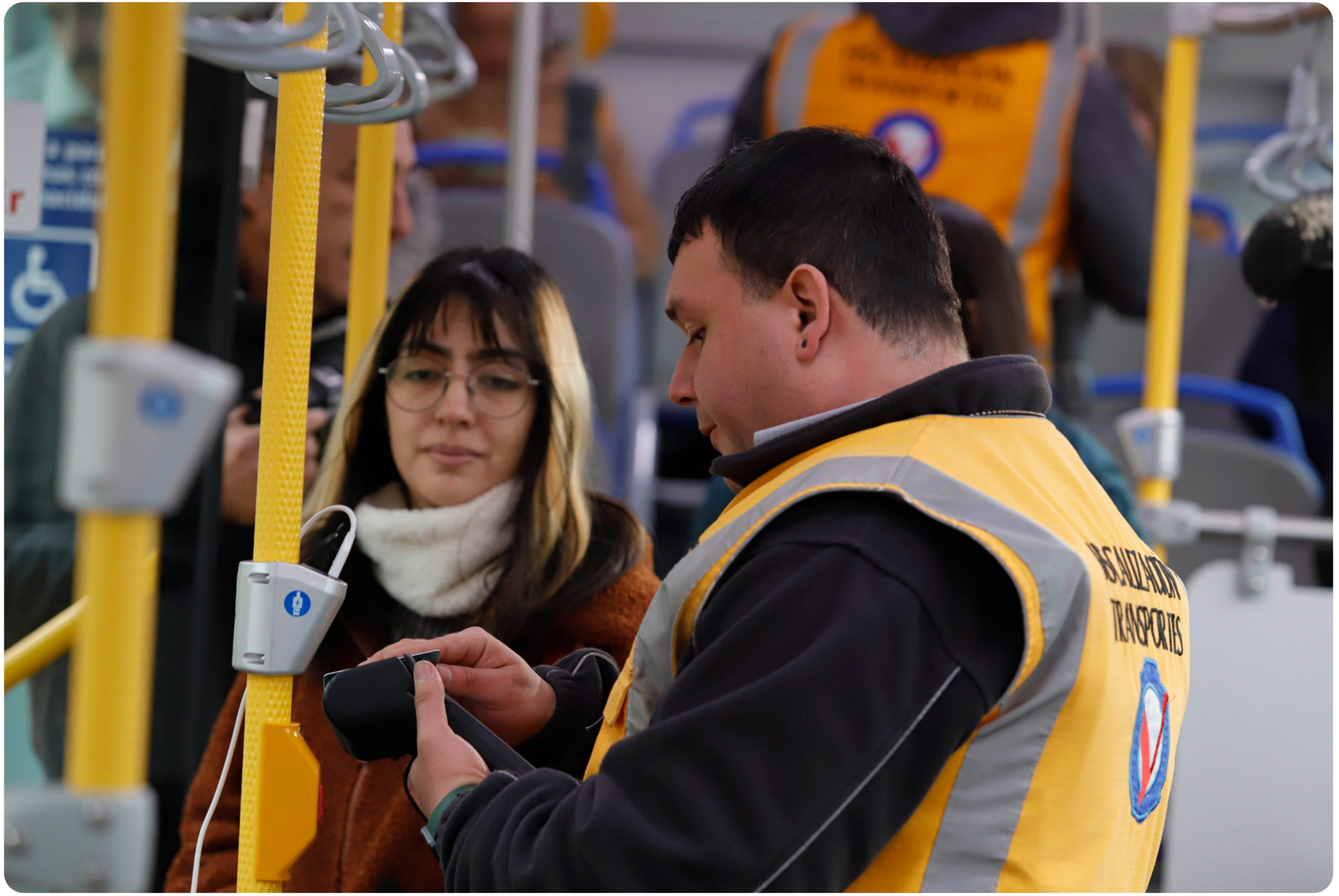
- 123% de incremento en las fiscalizaciones a pasajeros, respecto al año anterior.
- 218% de incremento en los pasajeros citados a Juzgados de Policía Local para proceder al cobro de multa, respecto al año anterior.
- Aumento en 54% las zonas pagas.
- Las empresas reportaron un incremento del personal de control de evasión en más de 1000 personas.
- DTPM elaboró e instruyó los contenidos mínimos exigidos para reforzar cursos de capacitación a conductores y personal de control de evasión de las empresas.
- Creación del beneficio tarifario Dale QR!
- Campaña comunicacional “Yo Pago en Red”.
- 122 charlas educativas en colegios.

Plan Antievasión 2024

Para consolidar un tratamiento permanente a este fenómeno, el Plan se renovó para una versión 2024 bajo los mismos ejes. Ese mismo año, en la Ley 21.692 que crea el subsidio nacional para el transporte público remunerado de pasajeros (la denominada Ley de Subsidio al Transporte Público), la obligación estatal respecto de los planes antievasión se establece expresamente en el artículo 6°.[JM2] En dicho artículo se indica que el MTT debe informar anualmente a las Comisiones de Transportes y Telecomunicaciones del Senado y de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones de la Cámara de Diputados sobre la implementación de los planes antievasión vinculados a la operación del sistema beneficiado por el subsidio. Esa información debe incluir los resultados obtenidos en la aplicación del plan durante el año anterior y la actualización de sus metas. Además, impone una obligación de carácter anual para reportar la implementación y resultados del plan asociado al subsidio al transporte público.

Entre los resultados del Plan Antievasión 2024, destaca:

- Incremento de 286.021 a 308.373 de pasajeros fiscalizados en buses.
- Incremento de 28.356 a 30.183 de pasajeros citados a Juzgados de Policía Local (JPL).
- Estudio de causas en JPL por sanciones de evasión y fraude.
- Optimización en zonas pagas, ampliando el horario de funcionamiento de 2.665 a 2.810 horas.
- Piloto de segundo validador, con la instalación de 615 unidades.
- Campañas antievasión “Bip! a Bip! construimos una mejor red” y “Seamos más Amables”.
- 221 charlas en colegios en veinte comunas.
- Sistematización de los planes antievasión exigidos a los operadores de transporte, mediante los Oficios 15.186 y 15.187, que instruyen a las empresas un formato específico para presentar planes semestrales, reporte de las medidas y costos asociados a al control de la evasión.



Plan Antievasión 2025

En 2025, se implementó la tercera versión del Plan aprobado mediante la Resolución Exenta N°1314/2025 del MTT, bajo los mismos ejes de acción presentados inicialmente y con los objetivos de aumentar los controles de evasión alcanzados en 2024; alcanzar 60 mil personas con recarga automática; incorporar la educación media en las charlas educativas en colegios; y asegurar la distribución y aumentar los canales de cobertura y difusión de las campañas Antievasión, entre otros.

Frente a ello, se establece una valoración positiva del Plan, debido a que, ha contribuido a una reducción en el índice de evasión tras el inicio de su implementación el primer semestre de 2023 (45,8% de evasión) y el segundo semestre de 2025 (34,9% de evasión). En ese período se ha logrado una reducción de la evasión de forma consecutiva por cinco semestres, acumulando una disminución de 10,9% de la evasión.

Entre los resultados del Plan Antievasión 2025, destaca:

- 514.080 controles de evasión realizados, el nivel más alto desde la pandemia.
- 5.000 controles de uso de puerta trasera, el doble del año anterior.
- Creación del primer ranking y jornada de reconocimiento a personal de zona paga.
- Generación de un procedimiento de priorización de zonas pagas para fiscalizar.
- Piloto de biometría facial con 100% de efectividad.
- Modificación de instructivo a zonas pagas, con exigencias adicionales para operadores.
- Segunda etapa de la campaña antievasión “Seamos más amables”.
- 243 charlas educativas realizadas a 7.159 niños.
- Instalación de mesa de trabajo con ONF para generar un diagnóstico común sobre brechas en el proceso sancionatorio para evasores.
- Proyecto de Ley Antievasión.

PROYECTO DE LEY ANTIEVASIÓN

En marzo de 2025, se ingresó al Congreso el Proyecto de ley "Paga tu Pasaje" (Boletín N°17441-15) el cual refuerza el compromiso institucional con la continuidad y la innovación en las estrategias de control y prevención, incorporando nuevos mecanismos para desincentivar la evasión del pago de tarifa en el sistema de transporte público.

En primer lugar, y como medida innovadora se incorpora la posibilidad de que el pasajero que no validó su pasaje al ingresar al bus pague una tarifa superior a la habitual, denominada "tarifa recargada", al momento de ser controlado. Si el usuario accede a este pago, podrá permanecer en el bus y continuar su viaje, incorporando de esta forma practicas usadas internacionalmente. Asimismo, establece un nuevo procedimiento administrativo que traslada el cobro de multas a la Subsecretaría de Transportes, agilizando su tramitación y cobro mediante sistemas electrónicos con el objetivo de hacer más eficiente el proceso.

Además, fortalece el Registro de Pasajeros Infractores, ampliando su vigencia y sumando restricciones a las personas que sean incorporadas, como limitaciones para obtener pasaporte, permisos de residencia y el acceso a eventos deportivos. En materia de seguridad, amplía la protección penal a conductores y fiscalizadores, aumentando las penas en caso de amenaza o agresión. En suma, incorpora la prohibición del comercio ambulante en Metro y EFE.

El proyecto también refuerza el control sobre el mal uso de beneficios tarifarios, como el uso de la TAM o TNE estableciendo, en caso de reincidencia, la suspensión del beneficio, además de ampliar las personas que pueden fiscalizar el buen uso de estos beneficios. Por último, establece el acceso obligatorio por la puerta delantera en los buses y se presume que el pasajero ha evadido al incurrir en esta conducta.

Esta iniciativa ha tenido un avance importante en su tramitación, siendo aprobado por las Comisiones de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, Seguridad Ciudadana y Hacienda de la Cámara de Diputados. En esta instancia se incorporó la obligación de contar, en las bases de licitación, con la exigencia de cabinas de seguridad. El proyecto se aprobó por unanimidad en la sala de la Cámara de Diputados, pasando a segundo trámite constitucional en el Senado. En esta etapa ya ha sido aprobado en general por la Comisión de Transportes del Senado y por la Comisión de Hacienda. A febrero 2026, se encuentra pendiente su aprobación por la sala de ambas Cámaras.

Procedimiento de Formulación y Actualización del Plan Anual Antievasión.
Para dar un procedimiento claro y establecido al Plan Antievasión ministerial, se materializó la creación del "Procedimiento de Formulación y Actualización del Plan Anual Antievasión del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones", el cual tiene por objetivo establecer de manera clara y cronológica las etapas, responsabilidades y mecanismos de control necesarios para la actualización, revisión, aprobación, formalización y, posterior gestión y seguimiento del Plan Antievasión.

Debido a la envergadura del procedimiento, este es de aplicación transversal a todas las Divisiones, Programas y Unidades de la Subsecretaría de Transportes que intervienen en la formulación, ejecución y seguimiento de las medidas del Plan Antievasión. En este marco, el procedimiento cuenta con 10 etapas que abarcan desde la formulación de una propuesta del plan hasta el análisis de resultados para la reportabilidad anual.

El procedimiento se posiciona como un insumo valioso para la correcta ejecución del Plan Antievasión y para la elaboración de una serie de productos, a saber: Resolución Exenta que formaliza la actualización de las metas del Plan Antievasión; Plan Antievasión anual; Reporte trimestral y anual del Plan Antievasión; y Oficio de DTPM con aprobación o rechazo del cumplimiento del Plan dirigido a Empresas Operadoras.

Actualmente, el desafío es profundizar los avances alcanzados, mantener la continuidad de los ejes estratégicos del Plan e incorporar nuevas herramientas e innovaciones que refuercen su efectividad.

Estudios de evasión
Durante el período 2022-2025 el DTPM lideró y gestionó la elaboración de una serie de estudios con el objetivo de levantar antecedentes, información y análisis en torno a la evasión del pago de la tarifa del Sistema de Transporte Público. Esto ha sido un insumo fundamental para la evaluación de las medidas implementadas, sus posibles mejoras y para la propuesta de nuevas acciones y mecanismos que contribuyan a reducir el índice de evasión.

En la siguiente tabla, se detallan dichos Estudios.

TABLA 44 | ESTUDIOS DE EVASIÓN | 2022 - 2025

Nombre estudio	Año	Contenido
Estudio de Opinión sobre la evasión en el STPM	2022	Diagnóstico sobre la percepción que tienen los usuarios respecto a la evasión del pago del pasaje del transporte público metropolitano considerando variables sociodemográficas, de uso del transporte y de opinión.
Estudio de evaluación externa al sistema de transporte público remunerado de pasajeros de la provincia de Santiago y las comunas de San Bernardo y Puente Alto	2023	Evaluación del funcionamiento del sistema, su eficiencia, sus costos, sus ingresos y la pertinencia y montos de subsidios y aportes establecidos en la Ley N°20.378.
Estudio Plan Antievasión	2024	Análisis desde la visión usuaria la efectividad y percepción respecto al Plan Antievasión en el Sistema de Transporte Público de Santiago, y la comprensión de multas y sanciones asociadas al no pago de la tarifa.
Estudio de resultado de denuncias por evasión cursadas por el Programa Nacional de Fiscalización enviadas a los Juzgados de Policía Local de la RM	2025	Síntesis de información acerca del resultado de las citaciones cursadas por evasión derivadas a JPL de la RM durante los años 2022 y 2023, en el marco de la actividad fiscalizadora del PNF de la Subsecretaría de Transportes.
Estudio de Opinión sobre la evasión en el STPM	2025	Actualización del diagnóstico sobre la percepción que tienen los usuarios del transporte público sobre la evasión del pago del pasaje, considerando variables sociodemográficas, de uso del transporte y de opinión.
Informe Estudio Evasión - Personal de Conducción	2025	Análisis de las acciones y creencias del personal de conducción que facilitan la evasión, para identificar oportunidades de mejora y valoración del rol de conductores y conductoras.

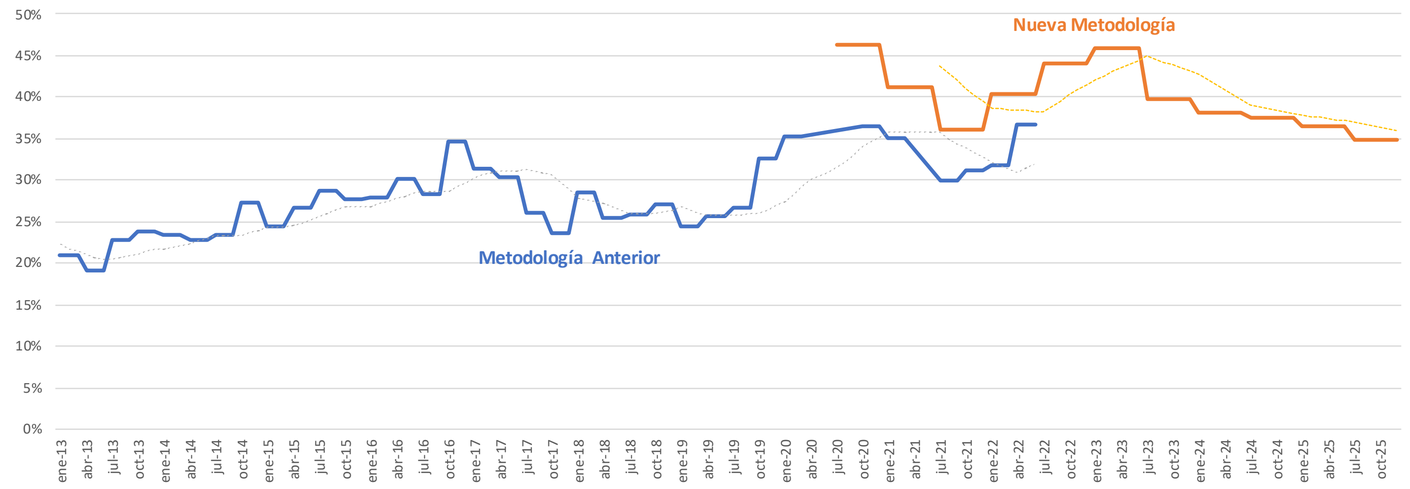
BALANCE DEL PLAN ANTIEVASIÓN 2022-2025

Las medidas anteriormente mencionadas dan cuenta de esfuerzos relevantes por reducir la evasión y fomentar el uso del transporte público. En los últimos cuatro años se han aumentado las fiscalizaciones en buses, se inició el control por uso de puerta trasera, aumentaron las charlas en colegios, se realizaron dos campañas comunicacionales masivas, se generó un proyecto de Ley Antievasión, se levantaron seis estudios, aumentaron las zonas pagas y el personal asociado, entre otras acciones.

Desde la puesta en marcha de la primera versión del Plan Antievasión, lanzada en noviembre 2022 con medidas inmediatas, se aprecia una reducción en el índice de evasión por cinco semestres consecutivos. Entre el primer semestre 2023 y segundo semestre 2025, la evasión baja de 45,8% a 34,9%, una disminución de 10,9%.

El Gráfico 28 presenta la evolución de esta tendencia desde 2013. Cabe destacar que se incluye la medición con la metodología antigua y la nueva, explicadas en la página 201 de este Informe.

GRÁFICO 28 | EVOLUCIÓN DE LA EVASIÓN | 2013-2025



Arena
WOM
Libre en
Roaming
Red
Movilidad
Siempre
contigo

Proyección Estratégica del DTPM

Proyectar al DTPM más allá de 2025 implica consolidar una organización robusta, con estructuras y procesos institucionales capaces de acompañar de manera sostenible la evolución del Sistema de Transporte Público, en coherencia con las necesidades de la ciudadanía. El horizonte estratégico contempla tanto oportunidades como desafíos orientados a profundizar en la estandarización y continuidad de los procedimientos, fortalecer la coordinación interáreas y promover una cultura colaborativa orientada a resultados y al bienestar organizacional.

De cara a los próximos años, uno de los principales desafíos será asegurar la continuidad de procesos estratégicos, así como consolidar proyectos cuyas bases ya se han generado durante estos años, incorporando además nuevas exigencias propias de un Sistema en permanente evolución.

Entre los procesos estratégicos se encuentran:

A. Continuar la reducción sostenida de la evasión, a través de:

- Implementación de la Ley Antievasión.
- Implementación del Plan Antievasión 2026 y desarrollo de los siguientes.
- Desarrollo de un índice a nivel de viajes que incorpore otros modos del Sistema, como Metro y Tren.

B. Profundizar en las mejoras de la infraestructura de apoyo al sistema de buses Red Movilidad:

- Conservación de kilómetros de vías.
- Aumento en el número de paradas seguras y accesibles para mejorar la seguridad y el acceso al transporte público.
- Incremento del número de cámaras de fiscalización para mejorar la operación de vías.
- Avanzar en la implementación del último tramo del corredor de buses en Independencia, entre calles Juncal y Américo Vespucio.
- Avanzar en la etapa de diseño de los corredores de buses para Vicuña Mackenna y Santa Rosa.

C. Modernización y diversificación del sistema de ticketing de Red Movilidad, favoreciendo a nuevos beneficiarios:

- Promoción del pago mediante tarjetas bancarias, y lograr su disponibilidad en todos los modos.
- Implementación de la tarifa diferenciada para personas con discapacidad.
- Modernización tecnológica de la tarjeta BIP con estándares internacionales.
- Desarrollo de anillos tarifarios para la integración con nuevos modos o coberturas.
- Habilitación de tarifas diferenciadas en los pagos QR.

D. Cierre del proceso de modernización contractual del Sistema, mejorando su eficiencia operacional y financiera, mediante:

- Implementación del proceso de licitación en curso y continuar con el nuevo proceso para alcanzar el 100% de la operación de buses licitada.
- Implementación de la licitación del Sistema de Gestión de Flota, ejecutando la primera fase programada para 2026.
- Proyecto CORFO LiBR3, que fortalece el compromiso del DTPM con la Estrategia Nacional de Electromovilidad y la carbono neutralidad 2050, incorporando economía circular en la gestión de baterías. Esto permite anticipar el ciclo de vida de la flota eléctrica, y con ello, refuerza la sostenibilidad y resiliencia del sistema de transporte público.
- Puesta en marcha del primer bus urbano a hidrógeno bajo estándar RED, que marca un hito en la diversificación tecnológica del sistema. Su implementación debe resguardar protocolos de seguridad, capacitación especializada y monitoreo continuo. Avanzar hacia infraestructura de carga compartida permitirá eficiencia y escalabilidad, resguardando la confiabilidad del servicio.
- Seguimiento al Plan de Resiliencia sobre nuevas contingencias de suministro eléctrico y seguridad del Sistema para atender nuevos y complejos desafíos de un sistema moderno, con buses inteligentes y donde junto con la continuidad del suministro eléctrico son fundamentales para la seguridad, ciberseguridad, continuidad operacional, resiliencia y confianza en el Sistema.

Paralelamente, el desafío será consolidar capacidades adaptativas que permitan anticipar cambios, redefinir estándares y mantener una comunicación efectiva y bidireccional, tanto interna como externamente. Avanzar hacia un servicio centrado en las personas exigirá diseñar experiencias inclusivas, empáticas e innovadoras, alineadas con las expectativas de los distintos grupos de interés.

En síntesis, el DTPM se proyecta hacia un modelo de gestión más integrado, sostenible y orientado al valor público, donde la transformación institucional se funda en la eficiencia, la colaboración y la conexión con la ciudadanía.

Palabras Finales

El cierre de este ciclo representa mucho más que la conclusión de un período de gestión: simboliza la consolidación de una visión de ciudad que pone a las personas en el centro de las políticas de movilidad. En estos años, el Directorio de Transporte Público Metropolitano ha demostrado que es posible avanzar desde múltiples aristas a la vez para brindar un mejor servicio de transporte público, lo cual es un derecho y una base esencial para el desarrollo urbano y social de Santiago.

Los avances alcanzados son resultado de una gestión comprometida y coordinada de todos los equipos del Directorio. Detrás de cada bus eléctrico, de cada nuevo servicio y de cada mujer conductora, hay un trabajo sostenido de miles de personas comprometidas con un proyecto común y convocante. Trabajar por un sistema que mueve a millones de personas cada día, conectándolos con sus trabajos, sus familias, la cultura y todas las oportunidades que nos brinda la ciudad, es motivo de orgullo.

Los obstáculos y desafíos del sector son constantes. El uso excesivo del automóvil particular, la congestión vehicular, los altos índices de contaminación, la segregación social persistente, el complejo problema de la evasión, entre otros, son temas que cruzan administraciones. Por eso, dentro de los resultados concretos que da cuenta este Informe también se incluye una planificación estratégica que permita consolidar capacidades técnicas y humanas con una mirada de largo plazo.

El sistema Red es mirado por otros países como un modelo a seguir. A la vez, sus personas usuarias lo evalúan con la mejor nota registrada. Es decir, Red Movilidad se encuentra en su punto más alto, y desde ese nivel, dispone de una base firme para profundizar en su evolución. Cada uno de sus proyectos tiene abierto el espacio para escalar aún más allá, pues todos los desafíos propios del transporte son a la vez oportunidades para crear valor.

Cada una de las secciones de este Informe demuestran la capacidad que existe para obtener buenos resultados, y que también siempre hay espacio para proyectar más avances desde infraestructura, planificación, operación, vínculo con la ciudadanía, canales de comunicación, finanzas, nuevas tecnologías u otro de los elementos que hacen posible que el transporte público funcione cada día. El Directorio cuenta con una plataforma institucional robusta y un equipo profesional sólido que permiten entregar un servicio público del más alto estándar, porque un buen sistema de transporte puede cambiar vidas.

Informe de Gestión 2025
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Directorio de Transporte Público Metropolitano
Gobierno de Chile

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

DTP
Directorio de Transporte Público Metropolitano

Red Movilidad

www.dtpm.cl